

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический  
университет»  
Институт гуманитарного и социально-экономического образования  
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:  
Заведующая кафедрой СЦР  
\_\_\_\_\_ Л.Э. Панкратова  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

**ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКЕ СЕМЕЙ,  
ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ**

Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Идентификационный код ВКР: 1108118

Исполнитель:		
студент группы ЗСР-501	_____	М.И.Ахвердова
Руководитель:		
ст.преподаватель	_____	Т.А. Заглодина
Нормоконтролер:		
ст.преподаватель	_____	Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2019

# СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Глава 1. Теоретические основы деятельности Пенсионного фонда Российской Федерации	8
1.1. Основные направления деятельности Пенсионного фонда Российской Федерации	8
1.2. Реализация мер социальной поддержки в Пенсионном фонде России.....	15
Глава 2. Проблемные вопросы и перспективы развития деятельности управления Пенсионного фонда России в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбурга по социальной защите семей с детьми	36
2.1. Проблемы реализации мер социальной поддержки семей, имеющих детей в управлении Пенсионного фонда в Орджоникидзевском районе г.Екатеринбурга	36
2.2 Перспективы деятельности управления Пенсионного фонда в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбурга по социальной поддержке семей с детьми	59
Заключение	67
Список источников и литературы	70
Приложения	74

## ВВЕДЕНИЕ

*Актуальность исследования.* Социальная поддержка населения является важнейшим направлением политики любого государства, так как уменьшение социальной нужды является признаком благополучия общества, высокого правового развития страны и стабильной экономики. Впервые проблема создания социального государства была поднята еще в XIX в. в работе Лоренца фон Штейна и с тех пор активно развивается в трудах многих ученых, отражается в законодательной базе развитых стран, а также фиксируется в мировых экономических рейтингах. За последние годы число граждан России, чей доход находится ниже прожиточного минимума, многократно увеличилось, это связано, прежде всего, с низким экономическим ростом страны, высоким уровнем социального расслоения, частыми экономическими кризисами и слабыми антикризисными мерами. По данным Федеральной службы государственной статистики в 2018 году, общая численность людей с доходами ниже прожиточного минимума составляла около 19 млн. человек, что является 12,9 % населения страны.<sup>1</sup>

Данная тенденция подтверждает тот факт, что социальная поддержка в России, в отличие от европейских стран, в большей мере направлена на снижение социального напряжения в обществе и компенсацию чрезвычайно высоких темпов инфляции, а не на повышение уровня жизни отдельных категорий граждан.

Пенсионный фонд России является одним из государственных органов исполнительной власти, который оказывает социальную поддержку населению. Помимо пенсионного обеспечения разных слоев населения (пенсионеры, инвалиды и прочие) учреждение оказывает поддержку матерям и детям. Самым актуальным на сегодняшний день видом поддержки является материнский капитал, который матери получают за рождение второго

---

<sup>1</sup> *Неравенство и бедность:* Федеральная служба государственной статистики URL:[http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/poverty/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/poverty/#) (Дата обращения 01.02.2019)

ребенка.

Для изменения неблагоприятной демографической ситуации в стране с 1 января 2007 г. введен федеральный закон «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей»<sup>2</sup>, направленный на оказание государственной материальной поддержки семьям, планировавшим рождение второго или третьего ребёнка. Ожидания, связанные с получением права на материнский (семейный) капитал, вместе с другими мерами поддержки материнства и детства повлияли на повышение уровня рождаемости, который произошёл в 2007 г. За этот год в стране родилось почти на 123 тыс. детей больше, чем в предыдущем году. Среди всех рожденных в 2007 г. доля вторых и третьих детей увеличилась с 33% до 44%. В целом, в период с 2006 по 2011 гг. существенно вырос суммарный коэффициент рождаемости - с 1,3 до 1,6 рождений на одну женщину. За 2007-2014 гг. общий коэффициент рождаемости<sup>3</sup> увеличился на 2,24 человека на 1000 населения.

Материнский (семейный) капитал — это средства федерального бюджета, передаваемые в бюджет Пенсионного фонда Российской Федерации на реализацию дополнительных мер государственной поддержки семей, в которых имеется двое детей и более. Сегодня многие семьи, особенно молодые, откладывают рождение второго ребенка и даже вовсе отказываются от решения родить по следующим причинам: проблемы в решении жилищного вопроса; сложности материального характера в части образования детей; неуверенность в завтрашнем дне. Экономическая поддержка государства способствует стимулированию рождаемости, решению сложившихся проблем.

---

<sup>2</sup> *Федеральный закон от 29.12.2006 N 256-ФЗ (ред. от 30.10.2018) "О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей" // "Российская газета", N 297, 31.12.2006.*

<sup>3</sup> *Общий коэффициент рождаемости показывает, сколько человек рождается в течение календарного года в среднем на каждую 1000 человек наличного населения:*

$$K_{\text{рожд}} = \frac{P}{НН} \cdot 1000$$
, где P — число родившихся в период, НН — среднегодовая численности населения на 1000 человек населения (исчисляется в промилле).

*Степень разработанности проблемы.* Теоретические и практические аспекты социальной защиты и социальной поддержки населения нашли свое отражение в трудах таких ученых, как: В.Д. Роик, Р.А. Белоусов, А.Л. Гапоненко, Ю.С. Дульщиков, Х. Ламперт, А.А. Стахова, Н.А. Казибекова, В.Н. Доброштан, А.Ф. Сайрусов и другие.

Однако, несмотря на большое количество работ, связанных с проблемами социальной защиты населения, все же остаются вопросы, требующие значительного углубленного научного объяснения и обоснования направлений реализации государственной политики по поддержке малообеспеченных слоев населения.

Несмотря на увеличение рождаемости в стране после внедрения программы материнского капитала, при оценке ее эффективности у специалистов отсутствует единое мнение. Улучшение демографической ситуации в стране одни ученые связывают с внедрением программы материнского капитала (Кохан А.Н. и Пономарёв О.В.; Абазиева К.Г.); другие характеризуют увеличение рождаемости как кратковременный эффект (Головин А.А.; Ломакина М.В.); третьи считают, что одними финансовыми стимулами проблему рождаемости решить невозможно, для этого необходим целый комплекс государственных мер социально-экономического характера (Токарева И.А. и Ринчинова А.Б.; Головин А.А.; Московцева Е.А. и Ким Ю.Е.). Немаловажное значение в повышении эффективности программы материнского капитала имеют связанные с ней социальные ожидания получателей услуги. Непосредственно проблемам материнского капитала посвящено незначительное количество работ, притом они посвящены юридическим аспектам правоприменения (К.В. Бубон, А.Н. Ахмедшина). Социальные эффекты реализации права семей на материнский капитал представлены в исследованиях А.А. Быстрова, П. Сидибее, С.В. Рымарь, В.В. Тяжевой, В.В. Петрова.

*Цель исследования* — изучить проблемы и перспективы социальной поддержки семей с детьми на примере управления Пенсионного фонда

России в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбурга.

Достижение сформулированной цели потребовало решения следующих задач:

- 1) Рассмотреть основные направления деятельности Пенсионного фонда Российской Федерации;
- 2) Описать реализацию мер социальной поддержки Пенсионным фондом Российской Федерации в отношении семей, имеющих детей;
- 3) Проанализировать проблемы реализации социальной поддержки в управлении Пенсионного фонда России в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбурга;
- 4) Провести исследование в отношении перспектив деятельности управления Пенсионного фонда России в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбурга по социальной поддержке семей, имеющих детей.

*Объектом* исследования является деятельность Пенсионного фонда Российской Федерации по социальной поддержке семей, имеющих детей.

*Предметом* исследования являются особенности работы управления Пенсионного фонда России в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбурга по социальной поддержке семей, имеющих детей.

*Теоретико-методологическую основу* исследования составляет гуманистический подход к изучению государственной социальной политики как определяющий логику и содержание социальной поддержки малообеспеченных слоев населения в Российской Федерации. В работе с позиции соответствия гуманистической теоретической традиции были также использованы положения теории неинституционального подхода (Д. Норт, С.Г. Кирдина), предоставляющего возможность лучше проникнуть в специфику функционирования российского общества, его государственного управления в качестве целостной, исторически сложившейся системы.

*Нормативно-правовые источники*, использованные в работе, представлены такими документами, как Федеральный закон «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей»

от 29.12.2006 №256-ФЗ, а также государственные социальные программы, в которых содержится обширный эмпирический материал, позволяющий судить об основных проектах и алгоритмах действия государства в сфере планирования и реализации социальной поддержки малообеспеченных слоев населения в Российской Федерации.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав (четырёх параграфов), заключения и списка использованных источников и литературы в количестве 35 позиций.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

## **1.1. Основные направления деятельности Пенсионного фонда Российской Федерации**

Пенсионный фонд Российской Федерации (далее ПФР) — один из наиболее значимых социальных институтов страны. Это крупнейшая федеральная система оказания государственных услуг в области социального обеспечения в России. Координацию деятельности ПФР обеспечивает Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации.

В структуре Пенсионного фонда 8 управлений в Федеральных округах Российской Федерации, 84 отделения Пенсионного фонда в субъектах РФ и отделение ПФР в г. Байконур (Казахстан), а также почти 2 500 территориальных управлений во всех регионах страны. В системе ПФР трудится более 108 000 специалистов.

ПФР осуществляет ряд социально значимых функций, в том числе:<sup>4</sup>

- установление и выплата страховых пенсий (по старости, по инвалидности, по случаю потери кормильца), накопительной пенсии, пенсии по государственному пенсионному обеспечению, пенсии военнослужащих и их семей, социальных пенсий, пенсии госслужащих;
- выдача государственных сертификатов на материнский (семейный) капитал;
- назначение и реализация социальных выплат отдельным категориям граждан: ветеранам, инвалидам, Героям Российской Федерации и др.;
- назначение и реализация федеральной социальной доплаты к пенсии до уровня прожиточного минимума пенсионера в регионе;
- ведение системы персонифицированного учета прав участников системы обязательного пенсионного страхования;

---

<sup>4</sup> Публичный годовой отчет ПФР за 2017 год // Информационно-разъяснительные материалы ПФР. – URL: [http://www.pfrf.ru/press\\_center/advert\\_materials/~2074](http://www.pfrf.ru/press_center/advert_materials/~2074) (Дата обращения: 01.02.2019)



- формирование, инвестирование и выплата средств пенсионных накоплений;
- адресная помощь пенсионерам и софинансирование социальных программ субъектов РФ;
- реализация Программы государственного софинансирования пенсии;
- реализация международных соглашений.

В Пенсионном фонде работает 108,8 тыс. человек. Возраст большинства специалистов (62%) составляет от 30 до 50 лет. 88% сотрудников фонда имеют высшее образование, почти половина работает в ПФР более 10 лет. Абсолютное большинство работников Фонда – женщины. В течение 2017 года Фонд принял на работу 17,3 тыс. человек, при этом штатная численность работников сократилась на 10%, что связано с оптимизацией структуры управлений Пенсионного фонда, а также с передачей функции по администрированию страховых взносов в Налоговую службу.<sup>5</sup>

ПФР осуществляет свою деятельность в федеральном масштабе на территории всей России и в г. Байконуре. Подразделения Фонда есть практически во всех крупных населенных пунктах страны.

Пенсионный фонд формирует базы данных, содержащие сведения о пенсионных и социальных правах всех россиян, а также иностранных граждан, зарегистрированных в системе обязательного пенсионного страхования. Модернизированная информационная система АИС ПФР — 2 позволила повысить в 2017 году эффективность деятельности территориальных органов Фонда по всей стране, улучшить качество и сроки оказания государственных услуг гражданам.

ПФР ведет две государственные программы: по предоставлению материнского капитала (с 2007 года) и софинансированию пенсионных накоплений (с 2008 года).

Структура Пенсионного фонда Российской Федерации включает в себя

---

<sup>5</sup> См. там же: *Годовой отчет ПФР за 2017 год.*

более 2,5 тысяч подразделений, которые ежедневно обеспечивают работу пенсионной системы страны на федеральном и региональном уровнях. Правление фонда и подчиняющиеся ему Исполнительная дирекция и Межрегиональный информационный центр находятся в Москве. В субъектах Российской Федерации работают отделения ПФР и их территориальные органы (рисунок 1).



**Рис. 1. Организационная структура ПФР РФ<sup>6</sup>**

Управлением ПФР ведется постоянная работа по исполнению

<sup>6</sup> Деятельность Пенсионного фонда РФ. – URL: [http://geolike.ru/page/gl\\_6402.htm](http://geolike.ru/page/gl_6402.htm) (Дата обращения: 01.02.2019)

доходной части бюджета ПФР, погашению задолженности по страховым взносам, пеням и штрафам в соответствии с налоговым законодательством Российской Федерации.

Пенсионный фонд ежегодно стремится к тому, чтобы повышать качество обслуживания граждан, предоставлять государственные услуги в более короткие сроки, расширять способы и формы их оказания. Добиваться этого во многом удается за счет развития информационной системы Пенсионного фонда и удаленного обслуживания через личные электронные кабинеты граждан, что, с одной стороны, делает получение услуг более простым и удобным, а с другой, снижает расходы фонда, связанные с предоставлением услуг. К концу 2017 года доля граждан, получающих услуги Пенсионного фонда России в электронной форме выросла до 70,3%.

Оценить качество услуг Пенсионного фонда России сегодня можно через государственную электронную систему «Ваш контроль», позволяющую оставлять отзывы о работе фонда, а также других государственных учреждений и органов власти. Выставлять оценки при этом можно не только организации в целом, но и конкретному подразделению, в котором оказывалась услуга. Для характеристики качества обслуживания предусмотрен ряд критериев, включая время предоставления услуги, профессионализм и вежливость специалистов, уровень комфорта в месте обслуживания и прочее. Согласно данным системы «Ваш контроль» за 2017 год, абсолютное большинство территориальных органов Пенсионного фонда России (99,9 %) достигли целевого уровня удовлетворенности граждан по результатам оказания услуг. Средняя оценка, выставленная гражданами Пенсионному фонду России через сайт системы «Ваш контроль», составила 4,96 балла из 5 возможных.<sup>7</sup>

С 2000 года ПФР участвует в финансировании мероприятий социальных программ субъектов Российской Федерации, связанных с укреплением материально-технической базы организаций социального

---

<sup>7</sup> См. там же: *Годовой отчет ПФР за 2017 год.*

обслуживания населения и оказанием адресной социальной помощи неработающим пенсионерам, с 2015 года — с обучением компьютерной грамотности неработающих пенсионеров. За это время ПФР перечислил субъектам Российской Федерации средства в размере 28,7 млрд. рублей.<sup>8</sup>

За указанный период средства ПФР направлялись на укрепление материально-технической базы организаций социального обслуживания населения, из них: на строительство (реконструкцию) объектов организаций социального обслуживания — 4,9 млрд. руб., на ремонт организаций социального обслуживания — 10,9 млрд. руб., приобретение технологического оборудования и предметов длительного пользования — 4,6 млрд. руб., приобретение автотранспорта для оснащения мобильных бригад, созданных при организациях социального обслуживания, — 558,6 млн. рублей.

В результате за период 2006 — 2016 гг. вместимость организаций социального обслуживания, осуществляющих стационарное социальное обслуживание, увеличилась более чем на 7,8 тыс. койко-мест. С 2011 года приобретено 1 585 единиц автотранспорта для оснащения мобильных бригад, созданных при организациях социального обслуживания, для оказания медико-социальных услуг пожилым гражданам и инвалидам на дому.

В ходе выполнения ремонтных работ в организациях социального обслуживания особое внимание уделялось выполнению требований пожарной безопасности: проводились замена систем электроснабжения и электроосвещения, установка пожарной сигнализации и др.

Также ПФР предоставлял средства на оказание адресной социальной помощи неработающим пенсионерам по различным направлениям на общую сумму 7,7 млрд. рублей. Средства направлялись на газификацию жилых помещений пенсионеров, оказание материальной помощи в связи с празднованием Дня Победы, с проведением Дня пожилого человека и Дня

---

<sup>8</sup> Павленок П.Д. Теория социальной работы: учебное пособие / П.Д. Павленок // М.: РГГУ, 2014. — с. 106

инвалида, на оказание единовременной материальной помощи неработающим пенсионерам. Была оказана адресная социальная помощь более 117 900 неработающим пенсионерам, пострадавшим при стихийных бедствиях и чрезвычайных ситуациях.

Кроме того, объем средств ПФР, направленный в 2015 — 2016 годах на обучение компьютерной грамотности неработающих пенсионеров, составил 73,6 млн. рублей. Более 79 200 неработающих пожилых граждан прошли обучение компьютерной грамотности с целью обеспечения их доступа к государственным информационным ресурсам.

Выработанный механизм софинансирования социальных программ с учетом основных направлений развития социального обслуживания в регионах позволил увеличить количество организаций социального обслуживания населения в России, существенно улучшить их материально-техническую базу, уменьшить очереди для помещения в организации социального обслуживания во многих субъектах Российской Федерации, в целом повысить комфорт и качество жизни пожилых и нетрудоспособных граждан.<sup>9</sup>

Субсидии Пенсионного фонда России субъектам Российской Федерации являются серьезным стимулом для расширения региональных социальных программ, направленных на реальное улучшение качества жизни наиболее социально уязвимых категорий пенсионеров и инвалидов.

Исходя из проанализированных данных можно сделать вывод о том, что в 2015-2017 годах, несмотря на сложную экономическую ситуацию в стране, Пенсионный фонд России обеспечил полную и своевременную выплату всех видов пенсий и социальных пособий, провел все необходимые мероприятия по повышению их уровня. Стабильная работа фонда осуществлялась в условиях введения новых правил формирования и учета пенсионных прав граждан, когда страховая и накопительная пенсии пришли

---

<sup>9</sup> Коротченкова И.И. Правовое обеспечение жилищных прав молодой семьи / И.И. Коротченкова // «Судья», 2015, № 3. – с. 53

на смену трудовой пенсии. Пенсионный фонд продолжает активную работу по развитию своих электронных сервисов. Функции Личного кабинета гражданина на сайте ПФР значительно расширились, в результате чего сегодня он охватывает практически все выплаты по линии ПФР: пенсии, ежемесячную денежную выплату, федеральную социальную доплату к пенсии, набор социальных услуг, материнский капитал и другие, а также информирует обо всех установленных социальных выплатах.

Все вышеперечисленные мероприятия способствуют выполнению приоритетной задачи любого государства — повышению социального благополучия граждан.

## **1.2. Реализация мер социальной поддержки в Пенсионном фонде России**

Социальная политика является неотъемлемой частью проводимой государственной политики. Большое значение, какую именно модель и какие механизмы реализации социальной политики будет использовать государство, зависит от политического режима, установившегося в стране.

Социальная защита населения государства выступает сегодня одним из наиболее приоритетных направлений социальной политики. Суть данного направления заключается в том, чтобы установить и в дальнейшем поддерживать стабильное и общественно-необходимое положение населения и каждого его члена в соответствии с его потребностями и социальными возможностями.

В более узком смысле социальную защиту трактуют в качестве обеспечения и дальнейшей гарантии стабильного, фиксированного уровня доходов для той части населения, которая в силу конкретных обстоятельств и трудностей не в силах самостоятельно обеспечить свое полноценное существование.<sup>10</sup>

К таким категориям граждан относятся: инвалиды, безработные, лица без определенного места жительства, люди, страдающие от серьезных физических и психических заболеваний и отклонений, матери-одиночки или отцы-одиночки, многодетные семьи, сироты и пенсионеры, нуждающиеся в патронаже.

В качестве принципов, которые легли в основу социальной защиты населения сегодня, стоит выделить следующие:

- во-первых, это гуманность и толерантность, понимание прав и свобод человека, даже если он страдает от каких-либо отклонений от норм.
- во-вторых, адресность — перед тем, как назначить человеку социальную помощь, необходимо проверить уровень его жизни и доходов, а также обстоятельства, по которым он оказался в такой достаточно сложной и

---

<sup>10</sup> Воронцова М.В., Макаров В.Е. Социальная защита и социальное обслуживание населения: Учебное пособие./ Таганрог: Изд-во С.А.Ступина, 2015.- с 15

противоречивой ситуации.

- в-третьих, комплексность социальной защиты, которая коснется не только экономического положения человека, но и его социальной защиты, культурного подъема, повышения уровня образования и последующего трудоустройства.

Система социальной защиты выступает в качестве целого комплекса мер. Сюда входят законодательные акты и приказы президента, планирование и реализация особых мероприятий, а также организаций, которые обеспечивают полную реализацию мер по социальной защите особых категорий населения, поддержки наиболее уязвимых слоев населения. Система подразумевает наличие достаточно сложной структуры, основными элементами которой являются социальное обеспечение, социальные гарантии и социальное страхование.

Социальное обеспечение выражается в виде выплат пенсий, а также пособия по временной нетрудоспособности, родам, по уходу за ребенком; субсидий и льготных условий на проживание, обучение и здравоохранение. После того, как система социального обеспечения стала в большей степени ориентироваться на рынок, она утратила свои привычные функции, но часть ее наиболее важных элементов вошла в современную систему социальной защиты населения.<sup>11</sup>

Социальные гарантии — еще один вид предоставления социальной помощи, которые направлены на обеспечение граждан без учета их трудового вклада, а также без особой проверки нуждаемости. В данном случае работает принцип распределения социальных гарантий в зависимости от потребностей человека, а также учитывая имеющиеся ресурсы. В России к социальным гарантиям относится целый ряд аспектов. Во-первых, это гарантия бесплатного медицинского обслуживания; во-вторых, общедоступность образования, возможность бесплатного образования для любого человека, независимо от его социального положения и статуса, а также происхождения; в-третьих, обеспечение каждому минимального размера оплаты труда, а также минимального размера стипендии и пенсионных выплат.

---

<sup>11</sup> Юрьева Т.В. Макроэкономика. URL: <http://bugabooks.com/book/457-makroekonomika/80-155-sistema-socialnoj-zashity-naseleniya-i-ee-struktura.html> (дата обращения 02.02.2019)



Социальное страхование — вид социального обеспечения, который направлен на защиту экономически активного населения. В данном случае важную роль играет наличие определенных социальных рисков, основанных на коллективной солидарности при дальнейшем возмещении ущерба. В качестве социальных рисков авторы выделяют старость, потерю кормильца, потерю трудоспособности, безработица, болезнь, заболевание, связанное с профессиональной деятельностью.

Социальная поддержка — это один из способов социальной защиты населения, который направлен на помощь конкретным социально-уязвимым и незащищенным группам населения. Помощь может осуществляться несколькими путями: денежные выплаты, а также в виде натуральных выплат (предоставление бесплатной одежды и продуктов питания). Финансирование проводится за счет общих налоговых поступлений. Для того чтобы человек получил социальную поддержку, необходимо проверить, насколько сильно он или члены его семьи нуждаются в данном виде помощи.<sup>12</sup> Для идентификации степени нужды проводится проверка по данным о доходах (обязательное условие — доходы должны быть ниже прожиточного минимума и минимальных жизненных стандартов). Именно это условие является обязательным элементов политики по борьбе с бедностью населения. Она обеспечивает минимальный гарантированный доход, который позволит человеку и его семье удовлетворять их витальные потребности. Также, благодаря социальной защите человек может заявить о своих правах и свободах, а также о своей значимости для общества. Деятельность в сфере социальной защиты возможна лишь в процессе обучения и становления специально обученного персонала — социальных работников. Это люди, которые должны ориентироваться не только в социальной сфере, но и в экономическом, политическом и культурном отсеках общества. Важно также исследовать сферу психологии, поскольку социальная помощь зачастую носит характер вынужденной реабилитации, диагностики и дальнейшей адаптации к постоянно меняющимся условиям.

На основании всего вышесказанного можно сформулировать определение «института органов социальной работы» — это интеграция органов исполнительной власти по социальному обеспечению населения. В

---

<sup>12</sup> Петюкова, О.Н. Социальная защита семьи. Совершенствование механизма правового регулирования / О.Н. Петюкова. - М.: Деловой двор, 2015. - 56 с

данную интеграцию входят следующие государственные учреждения:

- Пенсионный фонд РФ;
- ФСС — фонд социального страхования;
- ФОМС — фонд обязательного медицинского страхования.

Также важную роль играют такие государственные учреждения как: управления социальной защиты населения и отделы социальной защиты населения. Данные органы исполнительной власти осуществляют деятельность по обеспечению социальной защиты населения, в том числе и малоимущих граждан на муниципальном уровне, то есть на уровне поселков, сел, районов городов. В то время как Пенсионный фонд РФ, ФСС и ФОМС являются региональными учреждениями, то есть в их ведомстве находится управление социальным обеспечением населения всего региона.

Материнство и детство представляют собой особые социальные явления. Основным условием существования данных явлений является процесс воспроизводства жизни, что является в современном мире одной из основных проблем, приводящих к демографическому кризису в стране.<sup>13</sup>

В связи с этим была создана программа материнского (семейного) капитала, предусматривающая выдачу государственного сертификата при рождении в семье второго или последующего ребенка, которая начала действовать в России 1 января 2007 года согласно закону **256-ФЗ**.<sup>14</sup> **Эта мера является новым видом социального обеспечения, как по содержанию, так и по условиям предоставления. Сертификат на материнский капитал — это государственный документ, подтверждающий право на материнский (семейный) капитал и носящий строго именной характер (Приложение 1).**

Изначально программа «Материнский капитал» была запланирована на 10 лет. Однако в 2018 году она была **продлена законом, подписанным**

---

<sup>13</sup> Бачмага О.П. Особенности социального обеспечения личности на современном этапе / О.П. Бачмага // «Черные дыры» в российском законодательстве. - 2013. - № 5. - С. 24 - 26.

<sup>14</sup> *Федеральный закон от 29.12.2006 N 256-ФЗ*

президентом до 31 декабря 2021 года.<sup>15</sup> Таким образом, право на получение сертификата имеют семьи, где второй ребенок появится до вышеуказанной даты. При этом срок распоряжения средствами сертификата не ограничен.

Средства материнского (семейного) капитала (далее МСК) предоставляются далеко не всем семьям, в которых есть ребенок. Такое финансовое поощрение возможно только при соблюдении определенных условий.

Получателями данных денежных средств могут быть лишь те лица, которые указаны в таблице 1.

**Таблица 1. Условия для получения материнского капитала**

Лица	Сроки и ситуации
Женщины, имеющие гражданство РФ, которые родили либо усыновили второго (или последующего) ребенка.	Причем сделать это они должны были не ранее 1 января 2007 года и не позднее 31 декабря 2021 года (в соответствии с самыми актуальными поправками в закон). Получателем МСК вправе быть и мать-одиночка.
Мужчины, имеющие гражданство РФ, которые оформили усыновление второго (или последующего) ребенка.  Мужчины, чье гражданство не имеет значения (не только РФ, но и любое другое), при наличии определенных тяжелых жизненных ситуаций.	При этом отец должен быть единственным усыновителем, а судебное решение принято, соответственно, не ранее 1 января 2007 года и не позднее 31 декабря 2021 года.  Например, в случае кончины женщины, которая была матерью либо усыновителем; при лишении ее родительских прав; при совершении ею преступных деяний в отношении ребенка.
Несовершеннолетний (либо несколько детей в равных долях), а также ребенок из данной семьи в возрасте до 23 лет при условии его обучения на очном отделении в вузе.	Выплаты производятся именно ему в том случае, если оба родителя, которые могли бы стать получателями МСК по закону, погибли или официально лишены родительских прав (прав опекунов). В этой ситуации получателем МСК может быть также другой близкий родственник или иной человек, если он официально назначен опекуном сирот.

Главное условие во всех ситуациях остается неизменным. Такую финансовую поддержку можно получить только при рождении (либо усыновлении) второго, а также последующих детей. Кроме этого, одним из необходимых условий является то, что материнский капитал выплачивается только единожды. При получении сертификата на второго ребенка — на

---

<sup>15</sup> Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей" от 28.12.2017 N 432-ФЗ (последняя редакция) статья 1 пункт 3

третьего деньги уже не выплачиваются.

Отдельная ситуация — многоплодная беременность. При рождении двойни или тройни материнский капитал будет доступен. Даже если это были для женщины первые роды, и в семье нет других детей.

Женщина (а в большинстве случаев именно она является получателем таких денежных средств) для получения выплат должна обратиться в ПФР. Сделать это можно в управлении по ее фактическому проживанию, либо по месту ее регистрации.

Помимо заявления о выдаче (**Приложение 2**), в управление ПФР следует подавать определенный пакет документов. В него входят те, которые удостоверяют личность заявителя (обычно паспорт), СНИЛС, свидетельства о рождении (как на первого, так и на второго малыша), свидетельство о браке (если он официально заключен), судебное решение об усыновлении ребенка. В отдельных случаях могут потребоваться и дополнительные документы. Если получателем сертификата выступает отец, то следует предоставить свидетельство о смерти матери, судебное решение о лишении ее прав или приговор суда об уголовном преступлении в отношении детей.

Подать заявление можно лично — как непосредственно в местное управление ПФР, так и через МФЦ (многофункциональный центр). Также возможно подать заявление в электронном виде через сайт государственных услуг.<sup>16</sup> Закон позволяет передать заявление и пакет документов и через своего представителя, а не только лично. Однако у этого человека должна быть нотариально заверенная доверенность.

Заявление рассматривается в течение 15 дней, затем в пределах пяти дней заявителя обязаны уведомить о принятом решении. Форма донесения информации определяется при подаче заявления.

Как правило, это положительное решение. Однако в определенных случаях может последовать и отказ в получении сертификата. Основания для

---

<sup>16</sup> Мачульская, Е.Е. Практикум по праву социального обеспечения. - М.: НОРМА-ИНФРА-М, 2012.- с. 47

этого прописаны в п. 6 ст. 5 ФЗ-256.

Одна из наиболее распространенных причин отказа — предоставление недостоверных данных. Например, это касается сведений о ребенке, на которого получается сертификат. Недобросовестные заявители пытаются обмануть ПФР насчет гражданства малыша или очередности рождения. Мертворожденный ребенок также не дает право на получение данных средств. В дополнительных мерах государственной поддержки будет отказано и в том случае, если заявитель уже ранее ее получал, а также, если все средства предоставленного материнского капитала были использованы им в полном объеме.

Мужчине может быть, согласно п. 3 ст. 3 ФЗ-256, отказано в получении господдержки, если он является не родным отцом или усыновителем, а отчимом для ребенка (в том числе и для предыдущего ребенка). Когда же отец или усыновитель, который является единственным родителем, будет лишен родительских прав или совершит в отношении ребенка преступные деяния, то он утрачивает право на материальную поддержку государства и может получить отказ из ПФР. Его право переходит к несовершеннолетним детям (в равных долях) либо к ребенку в возрасте до 23 лет, если он очно обучается в вузе (п. 4 ст. 3 ФЗ-256). А у детей такое право, в свою очередь, утрачивается в случае их смерти (п. 6 ст. 3 ФЗ-256).

Отказ последует и в той ситуации, когда в результате проверки поданных документов выяснится, что заявитель не соответствует тем критериям, которые позволяют получить дополнительные меры господдержки. Например, женщина или ее ребенок не имеют российского гражданства или она ранее уже получала сертификат.<sup>17</sup> Решение об отказе в выдаче сертификата на материнский капитал может быть обжаловано в вышестоящем органе ПФР либо в суде.

Порядок получения средств кажется максимально прозрачным. И, тем

---

<sup>17</sup> *Холостова, Е.И.* Социальная политика/Е.И. Холостова: Учеб. пособие. - М.: ИНФРА-М, 2012.- с. 124

не менее, нередко возникают ситуации, при которых родителям приходится разбираться в юридических тонкостях. Такими обстоятельствами могут быть:

- родители (граждане России) проживают за границей, где и родился второй ребенок;
- один из родителей — не гражданин РФ;
- родители являются иностранными гражданами, но малыш родился на территории России.

Действующее в 2018 году законодательство не вводит никаких ограничений по месту жительства получателей материнского капитала. Главное, чтобы и первый, и второй ребенок были гражданами России. А воспользоваться такой возможностью закон позволяет и за пределами РФ.

Если семья, в которой за границей России родился второй или третий ребенок, состоит полностью из российских граждан, то никаких вопросов вообще не должно возникать. Заявление в ПФР на получение материнского (семейного) капитала можно подать через консульство или посольство. Разрешается также отправить документы напрямую в центральный офис ПФР.

В пакет документов включают:

- копию российского загранпаспорта либо паспорта иностранного гражданина (либо копию иного документа, удостоверяющего личность);
- справку из консульства с указанием места жительства;
- копию документа с подтверждением рождения (либо усыновления) ребенка;
- копию бумаги, доказывающей его российское гражданство;
- соответствующее заявление.

Если какие-то из данных документов составлены на иностранном языке, то необходим их официальный перевод. Он должен быть заверен у нотариуса. После этого можно оформлять материнский капитал. Использовать средства материнского капитала разрешено только на территории России.

Если же один из родителей — иностранный гражданин, то ситуация сложнее. Даже когда семья проживает на территории РФ, и тут же родился второй ребенок, который вроде бы дает право на материнский (семейный) капитал. Здесь имеет большое значение, кто именно иностранец — папа или мама.

Если женщина — российская гражданка, и рожденные ею дети тоже граждане РФ, то получение материнского капитала происходит по общим правилам. Если же мать находится в РФ по виду на жительство, то участвовать в программе государственной поддержки семья не сможет. Ведь отец вправе претендовать на средства материнского капитала только в том случае, если он является единственным родителем.

Выплата капитала предполагается в фиксированной сумме. В 2007 году, когда и начала работать данная программа, помощь составила 250 тыс. рублей. Предполагалось, что в последующем будет ежегодная индексация в зависимости от уровня инфляции. **Точная сумма** выплат по сертификату на материнский капитал, устанавливаемая на каждый год, приводится в Приложении 3.

В результате в 2008 году размер господдержки составил 276 250 рублей, в 2009-м — 312 162 рубля, в 2010-м — 343 378 рублей и так далее. Однако в конце 2015 г. в связи с нарастающим экономическим кризисом было принято решение индексацию выплат заморозить. В итоге материнский капитал в 2019 году составляет ту же сумму, что и в 2015-м, а именно — 453 026 рублей.

О возобновлении индексации размера материнского капитала речи пока не идет. Однако законодатели пошли на то, чтобы продлить срок действия программы еще на три года. Предсказать, будет ли она продлена дальше и станет ли проводиться индексация — вряд ли сегодня кто-то возьмется всерьез. Всё определяет ситуация в экономике Российской Федерации.

Размер материнского капитала зависит только от официально

проводимой государством индексации. Никакие другие факторы на него не влияют. Одинаковая сумма выплачивается и многодетным, и малоимущим, и состоятельным, и молодым, и давно существующим семьям.

Получатель господдержки вправе по собственному усмотрению распоряжаться средствами. Однако это не означает, что сразу после получения сертификата человек может потратить деньги на что угодно. Закон предполагает достаточно ограниченный круг задач, для решения которых они пойдут. Более того, в большинстве случаев сделать это можно только до достижения ребенком трехлетнего возраста.

Все получатели средств после выдачи сертификата заносятся в федеральный регистр. В него вносится, в том числе и та цель, на реализацию которой гражданин намерен использовать материнский капитал, а также уже выполненные частичные расходы. После того как сумма материнского капитала исчерпана, в регистр вносится об этом соответствующая запись.

Необходимо помнить о том, что категорически запрещено обналичивать средства материнского капитала. Такие действия, скорее всего, приведут к возбуждению уголовного дела. На что можно законно расходовать средства материнского капитала, прописано в ст. 7 ФЗ-256. Изначально таких вариантов было немного: улучшение жилищных условий, образование детей, накопительная пенсия для мамы.

Однако в закон регулярно вносились поправки и спектр использования расширялся. В 2016 г. к ранее прописанным вариантам была добавлена возможность покупки товаров и услуг, которые направлены на адаптацию детей-инвалидов и интеграцию их в общество.

Основными направлениями для распоряжения средствами семейного капитала в 2019 году являются:

1. Улучшение жилищных условий.
2. Образование ребенка.
3. Формирование накопительной части пенсии матери.
4. Лечение и социальная адаптация детей-инвалидов.



*Распоряжение средствами материнского (семейного) капитала (далее МСК) на улучшение жилищных условий.* Наибольшее распространение из всех направлений использования материнского капитала приобрело улучшение жилищных условий. Программа материнского капитала, действующая уже на протяжении 11 лет, удалась во многом именно благодаря тому, что многие семьи смогли улучшить свои жилищные условия (более 95% владельцев сертификата тратят предоставленную государством сумму именно на покупку или строительство нового жилья, в том числе с привлечением ипотечных кредитов или займов). Это вполне ожидаемо, ведь большинство российских семей с детьми живут в стесненных условиях, не имея возможности увеличить свою жилплощадь. Многие молодые семьи вообще не имеют собственного жилья и вынуждены проживать с родителями или в арендуемом жилом помещении, что зачастую не способствует укреплению семейных отношений. В этом случае реальным шансом обзавестись собственной жилплощадью является сертификат на материнский (семейный) капитал. А для семей, уже имеющих собственное жилье, сертификат материнского (семейного) капитала — это хороший шанс улучшить свои условия проживания, в том числе приобрести более просторное жилье с государственной поддержкой. Законом предусмотрена возможность направить средства материнского (семейного) капитала на оплату любых не противоречащих законодательству сделок по приобретению недвижимости.

Само по себе улучшение жилищных условий подразумевает под собой возможность использования денежных средств из материнского капитала на:

- покупку дома либо же квартиры (любой жилой недвижимости);
- ремонт либо реконструкцию жилой недвижимости;
- возведение жилой недвижимости;
- погашение любого кредита (займа), который был оформлен ранее для покупки жилья.

Перечень документов и условия использования средств по данному направлению приведены в [Постановлении Правительства РФ № 862](#) от 12 декабря 2007 г. **«О Правилах направления средств (части средств) материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий»**.

Чтобы купить квартиру либо же дом под материнский капитал необходимо отвечать некоторым требованиям, а именно:

- недвижимость должна быть расположена на территории РФ;
- дом или квартира должны быть пригодны для круглогодичного проживания семьи с несовершеннолетними детьми.
- если речь идет о покупке жилого дома, то в обязательном порядке необходимо покупать с ним еще и земельный участок, на котором он расположен.

Жилье, покупаемое (строящееся) в расчете на материнский капитал, должно быть оформлено во владение (собственность) всех членов семьи. Если сразу выделить доли родителям и детям невозможно, то один из родителей дает обязательство в течение полугода такие действия совершить. Обязательство представляет собой отдельный документ, который составляется у нотариуса и предоставляется в Пенсионный фонд.

В понятие строительство в этом случае вкладываются следующие действия:

- распоряжение материнского капитала под строительство нового дома;
- использование материнского капитала на достройку или реконструкцию дома;
- выделение материнского (семейного) капитала на уже фактически завершенное строительство.

Чтобы использовать материнский капитал под строительство частного дома, нужно соблюсти условия, регламентированные Законом № 256-ФЗ

1. возведение объекта должно осуществляться в пределах РФ;

2. земельный надел, на котором осуществляется возведение строения должен находиться в собственности или ином законном владении граждан;
3. на строительство дома по программе материнского капитала должна иметься необходимая проектно-сметная документация, утвержденная в установленном порядке.

Использовать **материнский капитал на ремонт** нельзя, однако, эти средства можно направить на **реконструкцию жилья**, в результате которой общая площадь жилого помещения увеличилась бы как минимум на одну учетную норму. Эта величина устанавливается органами местного самоуправления в соответствии с пп. 4, 5 **ст. 50** Жилищного кодекса РФ. В зависимости от населенного пункта учетная норма предоставляемого помещения может составлять **от 10 до 18 кв. метров**.

Новые условия ипотечного кредитования, предложенные В. Путиным, предусматривают возможность получения кредита на **приобретение жилья под 6% годовых**. В данном случае имеется в виду, что государство осуществляет субсидирование процентной ставки по ипотеке сверх 6%. Помощь распространяется на семьи, в которых второй или третий ребенок появился после 1 января 2018 года и до 31 декабря 2022 года. Если кредиты такими семьями взяты до 2018 года, кредитная ставка свыше 6% также подлежит **рефинансированию**.

Данное направление дало шанс иметь или увеличить жилплощадь примерно 5 миллионам семей. Регулярные поправки в закон постоянно расширяют возможности и в этой сфере. Детали прописаны в специальном правительственном постановлении № 862 от 12 декабря 2007 года.<sup>18</sup> Важно знать, что в данном случае часто нет необходимости ждать достижения ребенком 3-летнего возраста. Это относится, например, к погашению долговых обязательств по ипотеке либо иному договору займа, касается ли это строительства дома или приобретения квартиры.

---

<sup>18</sup> *Постановление Правительства РФ от 12.12.2007 N 862 (ред. от 31.05.2018) "О Правилах направления средств (части средств) материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий" // "Собрание законодательства РФ", 17.12.2007, N 51, ст. 6374*

Кроме того, средства материнского (семейного) капитала можно использовать при прямой покупке любого жилья или земельного участка по договору купли-продажи (включая рассрочку). Попадает под действие программы и приобретение жилья в рамках долевого участия или строительного подряда. Но в этом случае, скорее всего, придется ждать достижения ребенком 3-летнего возраста.

Средства также можно расходовать на реконструкцию или строительство объекта ИЖС. Однако при этом есть обязательное условие: в процессе ремонтных работ или реконструкции должна быть увеличена общая жилая площадь дома. Еще одно обязательное условие при использовании материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий – приобретенное жилье оформляется в долевую собственность всех членов семьи.

С 15 июня 2018 года введено еще одно новшество, которое касается оплаты жилья средствами материнского (семейного) капитала.<sup>19</sup> Вернее, возврата заемных денег. Ранее закон разрешал погашать такими средствами только ипотечные кредиты, которые оформлены целенаправленно ради покупки жилья. А вот кредиты для рефинансирования ранее взятой ипотеки выпала из-под действия закона, поскольку формально брались не для покупки жилья.

Теперь это упущение исправлено. Рефинансирование направлено на то, чтобы снизить выплату процентов и получить более выгодные условия. Но ранее возможности материнского (семейного) капитала были сильно ограничены: оплачивались только кредиты, полученные до рождения ребенка. Теперь же это ограничение снято, а ипотека и кредиты на ее рефинансирование практически уравнили в статусе.

*Распоряжение средствами материнского (семейного) капитала на*

---

<sup>19</sup> Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 N 631 "О внесении изменения в пункт 3 Правил направления средств (части средств) материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий" // "Собрание законодательства РФ", 11.06.2018, N 24, ст. 3521

*образование ребенка (детей).* Средства (часть средств) материнского (семейного) капитала в соответствии с заявлением о распоряжении направляются на получение образования ребенком (детьми) в любом образовательном учреждении на территории Российской Федерации, имеющем право на оказание соответствующих образовательных услуг.

Средства (часть средств) материнского (семейного) капитала могут быть направлены:

- на оплату платных образовательных услуг, оказываемых государственными и муниципальными образовательными учреждениями;
- на оплату образовательных услуг, оказываемых негосударственными образовательными учреждениями, получившими соответствующую лицензию в установленном порядке и имеющими [государственную аккредитацию](#);
- на оплату иных связанных с получением образования расходов, перечень которых устанавливается Правительством Российской Федерации.

Средства (часть средств) материнского (семейного) капитала могут быть направлены на получение образования как родным ребенком (детьми), так и усыновленным (усыновленными), в том числе первым, вторым, третьим ребенком и (или) последующими детьми. Возраст ребенка, на получение образования которого могут быть направлены средства (часть средств) материнского (семейного) капитала, на дату начала обучения по соответствующей [образовательной программе](#) не должен превышать 23 лет.

Есть и еще одно новшество, которое вступило в силу с 2018 года. Речь идет о варианте, при котором можно сразу же потратить часть средств на оплату дошкольного образования. Это дает возможность семье воспользоваться услугами лицензированных образовательных учреждений, которые на платной основе принимают детей в возрасте от двух месяцев до полутора лет.

Правила направления средств (части средств) материнского (семейного) капитала на получение образования ребенком (детьми)

устанавливаются Правительством Российской Федерации.<sup>20</sup>

*Распоряжение средствами материнского (семейного) капитала на накопительную часть пенсии матери.* Согласно закону от 29.12.2006 года №256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей» один из способов использования материнского капитала доступный гражданам РФ — вложение в накопительную часть пенсии матери.

Воспользоваться сертификатом в данном направлении возможно только по достижении ребенком, дающим право на участие в данной программе, трехлетнего возраста. Данная возможность предоставляется только матери, ни отец, ни дети, в случае смерти либо утраты матерью права на материнский капитал не смогут направить его на формирование своей пенсии. Плюсы данного использования средств:

- увеличение суммы материнского капитала за счет инвестируемого дохода;
- возможность выбрать любое другое направление для использования средств: пока не закончена трудовая деятельность родительницы — доступен перевод средств на один из альтернативных вариантов (жилье или образование детей);
- единственный способ получения всей суммы средств капитала наличными (данная возможность предоставляется после выхода на пенсию).

Для увеличения накопительной пенсии за счет МСК необходимо обратиться в ПФР с [соответствующим заявлением](#) и необходимым пакетом документов. Так как этот вариант имеет долгосрочный характер, важно принять разумное решение, в какой именно пенсионный фонд (государственный или негосударственный), осуществить перевод [денежных](#)

---

<sup>20</sup> Постановление Правительства РФ от 24.12.2007 N 926 (ред. от 30.12.2017) "Об утверждении Правил направления средств (части средств) материнского (семейного) капитала на получение образования ребенком (детьми) и осуществление иных связанных с получением образования ребенком (детьми) расходов"

средств по сертификату. При грамотном подходе можно значительно увеличить размер МСК за счет дохода от инвестиционной деятельности, которая должна превышать ежегодную инфляцию.

Несмотря на то, что в данном виде есть свои плюсы, на сегодняшний день это наименее востребованное направление для распоряжения. Одной из причин могло быть повышение пенсионного возраста, а также тот момент, что государство не гарантирует индексацию вложенного капитала.

*Распоряжение средствами материнского (семейного) капитала на лечение и социальную адаптацию детей-инвалидов.* Средства материнского капитала или часть его средств могут быть направлены на приобретение товаров и услуг для социальной адаптации и интеграции в общество детей-инвалидов, посредством компенсации затрат на приобретение таких товаров и услуг. Средства можно направить как на родного ребенка-инвалида, так и на усыновленного, в том числе первого, второго, третьего ребенка-инвалида или последующих детей-инвалидов в любое время после рождения или усыновления ребенка, с рождением или усыновлением которого возникло право на получение сертификата.

Решив направить средства МСК на нужды ребенка-инвалида, родители должны учитывать следующие нюансы:

1. Подать заявку на [распоряжение деньгами сертификата](#) можно в любое время, не дожидаясь исполнения ребенку трех лет.
2. Деньги поступают на счета заявителя после покупки товара или оплаты услуги, т.е. в качестве компенсации понесенных затрат.
3. Приобретенные товары или оплаченные услуги должны быть внесены в индивидуальную программу реабилитации и абилитации ребенка.
4. Деньги нельзя потратить на лечение ребенка, проведение реабилитационных процедур и покупки технического оборудования, которые должны быть предоставлены государством на бесплатной основе.

5. Оформление возмещения невозможно без предоставления акта наличия приобретенного товара или полученной услуги. Он выдается сотрудниками соцзащиты, после проверки сведений и документации.

Таким образом, средства материнского (семейного) капитала являются своеобразной формой компенсации родителям затрат на покупку товаров или оплату услуг, необходимых для социальной адаптации ребенка-инвалида. Направление денег на лекарства и проведение медицинских манипуляций исключено. Целью траты средств должна являться социализация больного ребенка в современном обществе, включая его адаптацию в детском коллективе, учебу, проведение полноценного досуга. Необходимость покупки товара должна быть полностью обоснованной состоянием здоровья ребенка и необходимостью его интеграции в обществе. В связи с этим, медработниками составляется специальный список средств, рекомендованных для приобретения родителями. Если какого-либо товара в нем не окажется, запросить возмещение денег с капитала не получится. В индивидуальной программе реабилитации и абилитации ребенка-инвалида приводится рекомендованный для приобретения перечень товаров. При необходимости, он дополняется. Получение документа возможно посредством прохождения МСЭ(медико-социальная экспертиза). Это достаточно длительная процедура, требующая предварительной сдачи анализов, обследования и предварительной подготовки документации.

За счет средств с материнского капитала можно оплатить услуги, предоставляемые ребенку-инвалиду. Однако в 2019 году в их перечень входит лишь чтец-секретарь. Этого крайне мало для многих семей, поскольку родители могли бы нанять для ребенка сиделку, массажиста и прочих специалистов. Не исключено, что в последующие года список будет пополняться.

*Ежемесячная выплата из средств материнского капитала.*

Одним из новых механизмов реализации сертификата с января 2018 года стали **ежемесячные пособия из материнского капитала**. Такая



возможность предоставляется семьям, где второй ребенок появился после 1 января 2018 года, а доход каждого члена семьи не превышает 1,5 от прожиточного минимума (далее ПМ), принятого в регионе проживания для трудоспособного населения.

**Выплаты пособий из материнского капитала** будут производиться через Пенсионный фонд, пока ребенку не исполнится **полтора года**. Размер пособия приравнивается к прожиточному минимуму ребенка в конкретном регионе за 2-й квартал предыдущего года. Так, если заявление о пособии подается в ПФР в 2018 году, то размер выплаты будет равняться ПМ во втором квартале 2017 года.

При условии, если пособие оформляется до того как ребенку исполнится полгода, то будет выплачена и сумма за предыдущие месяцы его жизни. После достижения ребенком указанного возраста, пособия выплачиваются только с момента оформления.

**Ежемесячные пособия на первого ребенка** — давно ожидаемая мера поддержки молодых семей. Выплаты пособия по поводу рождения (усыновления) первого ребенка, которое произошло после 1 января 2018 года, также носят адресный характер и предоставляются малоимущим семьям, средний доход в которых на человека не превышает 1,5 прожиточного минимума в регионе.

Аналогичен и размер пособия на ребенка: он соответствует ПМ для ребенка в регионе проживания, и продолжительность выплат — по достижении ребенком полутора лет. Ежемесячное пособие на первого ребенка в среднем по стране составит **10 500 руб.**

Все приведенные изменения, касающиеся предоставления пособий, как на первого, так и на второго ребенка, зафиксированы в законопроекте «О ежемесячных выплатах семьям, имеющим детей», который 6 декабря 2017 года отправлен на рассмотрение в Госдуму. **Закон вступил в силу с 1**

января 2018 года.<sup>21</sup>

В случае **рождения одновременно нескольких детей**, выплаты будут назначаться следующим образом:

- первый ребенок даст право на назначение пособия на первенца;
- второй ребенок — ежемесячные выплаты из материнского (семейного) капитала;
- третий ребенок — ежемесячные пособия в размере ПМ. Они действуют только в ряде регионов с низкой рождаемостью.

Выплата материнского (семейного) капитала – это одна из наиболее успешных программ социальной поддержки в современной России. Не случайно ее действие уже неоднократно продлевалось, хотя изначально материнский (семейный) капитал предполагался как временная мера поддержки семей с детьми. Однако уже первые годы действия данной программы показали ее эффективность. Это касается и демографической ситуации при стимулировании рождения второго и последующего ребенка, и материального положения семей с детьми. Понятие было введено ФЗ-256 «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей» от 29 декабря 2006 г. Сама программа на практике начала действовать с 1 января 2007 года. Ее главные декларируемые задачи:

- повышение рождаемости в РФ;
- предоставление финансовой помощи семьям с детьми (вторым и последующими).

По своей сути материнский (семейный) капитал — это способ и материально поддержать семьи с детьми и финансово простимулировать их на рождение второго и последующего ребенка.<sup>22</sup> Средства на эти цели выделяются из федерального бюджета, но администрирование всего процесса и непосредственную работу с получателями денег ведет

---

<sup>21</sup> *Федеральный закон от 28.12.2017 N 418-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О ежемесячных выплатах семьям, имеющим детей" // "Российская газета" (специальный выпуск), N 297с, 31.12.2017*

<sup>22</sup> *Кобзева С. И. Источники права социального обеспечения России / С.И. Кобзева. М.: Проспект, 2013. – с. 83*

Пенсионный фонд России (ПФР). Он же контролирует правомерность и законность расходования средств.

К нововведениям 2018 года относятся ежемесячная выплата на неотложные нужды и оплата дошкольного образования.

С каждым годом работа госорганов с материнским капиталом совершенствуется. Сокращаются сроки перечисления денег, расширяются возможности использования средств. Эксперты отмечают не только эффективность данной программы, но и прозрачность всей процедуры оформления сертификата с дальнейшим использованием материальной помощи.

## **ГЛАВА 2. ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРОСЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИИ В ОРДЖОНИКИДЗЕВСКОМ РАЙОНЕ Г. ЕКАТЕРИНБУРГА ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ СЕМЕЙ С ДЕТЬМИ**

### **2.1. Проблемы реализации мер социальной поддержки семей, имеющих детей в управлении Пенсионного Фонда в Орджоникидзевском районе г.Екатеринбурга**

Выплата материнского капитала стала одной из самых популярных и обсуждаемых принятых мер, которая призвана повысить повышение рождаемости в стране.

По мнению автора можно отметить, что семейный или материнский капитал выступает в роли средств федерального бюджета, которые передаются в бюджет Пенсионного фонда России для дальнейшей реализации дополнительных мер социальной поддержки семей, имеющих детей. Подобная мера представляет собой новый вид социального обеспечения, как по условиям предоставления, так и по собственному содержанию.<sup>23</sup> Необходимо понимать, что материнский капитал в корне отличается от иных возможных видов социального обеспечения в натуральной или денежной форме, ибо его можно получить исключительно в безналичной форме и использовать только в четырех направлениях, которые закреплены в рамках законодательства Российской Федерации. Также распоряжаться средствами можно сразу в нескольких направлениях одновременно.

В Свердловской области, включая Екатеринбург, был введен региональный материнский капитал (2011 г.). Программа выступает в роли дополняющей федеральную и вспомогательной, ее продлили решением

---

<sup>23</sup> Буянова А.В.К вопросу о мерах социальной поддержки семей, имеющих детей / А.В. Буянова // Социально-политические науки, 2016. - № 3. – с. 8

областного Законодательного Собрания до 2021 года включительно. Хотелось бы отметить, что выплату федерального материнского капитала данная программа не отменит.<sup>24</sup>

С 1 января 2018 года размер областного материнского (семейного) капитала составляет 131 461 руб., при рождении женщиной одновременно трех и более детей - 197 190 руб. Безусловно, индексации подлежит и остаток средств капитала после их частичного использования. Размер федерального материнского капитала по состоянию на 1 января 2019 года составляет 453 026 рублей за второго ребенка.<sup>25</sup>

Анализ законодательства выбранной области позволяет сделать вывод, что в Екатеринбурге распространилось право на получение регионального материнского капитала на женщин, родивших или усыновивших третьего ребенка или последующих детей. В основном способы использования материнского капитала в регионах повторяют те, что закреплены на законодательном федеральном уровне.<sup>26</sup> Но, существует ряд особенностей. В основном материнский капитал направлен на улучшение жилищных условий, образование, лечение детей, приобретение нового жилья. Однако около 20% регионов предлагают особые направления использования материнского капитала (например, на родительское образование).

Таким образом, мы наблюдаем, что на данный момент имеется интересный и богатый опыт реализации нетипичных направлений использования материнского капитала. В связи с этим хотелось бы отметить необходимость расширения направлений использования средств регионального материнского капитала и федеральной программы

---

<sup>24</sup> Закон Свердловской области от 20.10.2011 N 86-ОЗ «Об областном материнском (семейном) капитале" (принят Областной Думой Законодательного Собрания Свердловской области 04.10.2011) // "Областная газета", N 386-387, 22.10.2011

<sup>25</sup> Плаксунова Т.А. Концепции социальной защиты семьи в условиях современного рыночного хозяйства // Вестн. Волгоград. гос. ун-та. Сер.3, Экономика. Право. - Волгоград, 2014. - Вып.2. - С.156-158.

<sup>26</sup> Якименко М.В. Вострухина Д.Ю. Материнский капитал как инструмент социально-ориентированной политики государства / М.В. Якименко, Д.Ю. Вострухина // Экономические исследования, 2015. – с. 5

материнского (семейного) капитала в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбурга.

Учитывая положительные аспекты применения и реализации средств материнского капитала, существует ряд проблем, которые продолжают негативно отражаться на перспективах его дальнейшего функционирования.<sup>27</sup> Автор считает, что для результативной демографической политики в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбург необходимо решить ряд следующих проблемных вопросов:

1. Определить направления расходования средств семейного (материнского) капитала. Предлагается расширить область использования семейного капитала, а также рассмотреть возможность предоставления за счет выплаты медицинской помощи матери и ребенку, а также другим лицам, имеющим право на средства капитала. Речь идет о дорогостоящем лечении, где семьям требуется особая поддержка.

Нам представляется, что реализация материнского капитала по направлению предоставления права его использования при создании специального счета с целью получения ежемесячных дивидендов в виде процентных выплат, позволит существенно уменьшить материальную нагрузку на родителей, а также станет основой достойного уровня жизни многодетных семей.

Конечно, изменения должны затронуть уже существующие направления. Следует отметить, что при использовании средств материнского капитала на формирование накопительной пенсии, право использовать это направление предоставляется лишь женщинам, а это противоречит законодательной логике. В неравном положении оказываются другие лица, ведь право на распоряжение средствами капитала на формирование накопительной пенсии остается за женщинами. По мнению автора, следует расширить круг лиц, которые будут обладать возможностью

---

<sup>27</sup> Хайруллина Ю.Р., Жигитова Т.В., Хайруллин Р.Р. Материнский капитал. Инвестиции в будущее или социальное пособие // Ю.Р. Хайруллина, Т.В. Жигитова, Р.Р. Хайруллин // Вестник экономики, права и социологии, 2015, № 3. – с. 6

использования средств по этому направлению, а именно предоставить возможность их использования отцу (усыновителю).

2. Возможность использования материнского капитала однократно. На наш взгляд было бы целесообразно отменить это правило. При одобрении данного предложения, семейный капитал можно будет получить не только на второго, но и на третьего и последующих рожденных или усыновленных детей в семье.

3. Размер материнского регионального капитала. По мнению автора, такие показатели, как уровень и динамика рождаемости, уровень экономического развития области должны быть обязательно учтены при реализации и разработке региональной демографической политики, ибо на сегодняшний день незначительные размеры регионального материнского (семейного) капитала могут дискредитировать идею самого вида материальной помощи.

4. Условия предоставления регионального материнского капитала. При проведении автором анализа регионального законодательства было выявлено, что существование «ценза оседлости» в роли условия предоставления регионального материнского (семейного) капитала ограничивает возможность реализации гражданских прав некоторых субъектов на дополнительные меры поддержки. В свою очередь этот фактор идет вразрез с положениями федеральных законов. Мы предлагаем внести изменения, позволяющие не ограничивать срок проживания получателей региональной выплаты, что смогло бы устранить некое гражданское неравенство проживающих на территориях различных субъектов РФ, а также стало бы мерой упрощения получения нуждающимися семьями денежных средств.

5. Лица, имеющие право получения материнского капитала. Чтобы поддержать экономический фон России, нами было предложено произвести ограничение круга лиц, имеющих право на получение материнского капитала, а точнее, исключить из числа лиц тех, уровень доходов которых

существенно выше среднего по стране, т.е. превышает 100 000 рублей в месяц.

Вышеперечисленные меры, по мнению автора, направлены не только на повышение результативности работы управления Пенсионного фонда России (далее УПФР) в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбурга, но и на адекватное восприятие со стороны региональной власти. Представляется, что такие нововведения позволят усовершенствовать программу материнского капитала, а также всю программу государственной поддержки семей с детьми.

В рамках исследования было проведено анкетирование (**Приложение 4**), основной целью которого стало выявление удовлетворенности граждан социальными услугами, предоставляемыми им УПФР по Орджоникидзевскому р-ну г. Екатеринбург.

В анкетировании принимали участие 26 человек молодого возраста (семьи, имеющие от двух и более детей) от 18 до 36 лет, из них 2 мужчин и 24 женщины.

Возрастная градация респондентов: 18 – 23 года – 8 человек, 24 – 29 лет – 12 человек, старше 30 лет – 6 человек.

Семейное положение респондентов: 20 человек ответили «женат/замужем», 2 человека - «холост/не замужем» и 4 человека «в разводе». Большой показатель людей, ответивших «женат/замужем» обусловлен возрастной категорией опрашиваемых лиц.

На вопрос «Сколько у вас детей?» большинство респондентов ответили «двое» (24 человека), лишь два – «более двух детей» (рисунок 2).

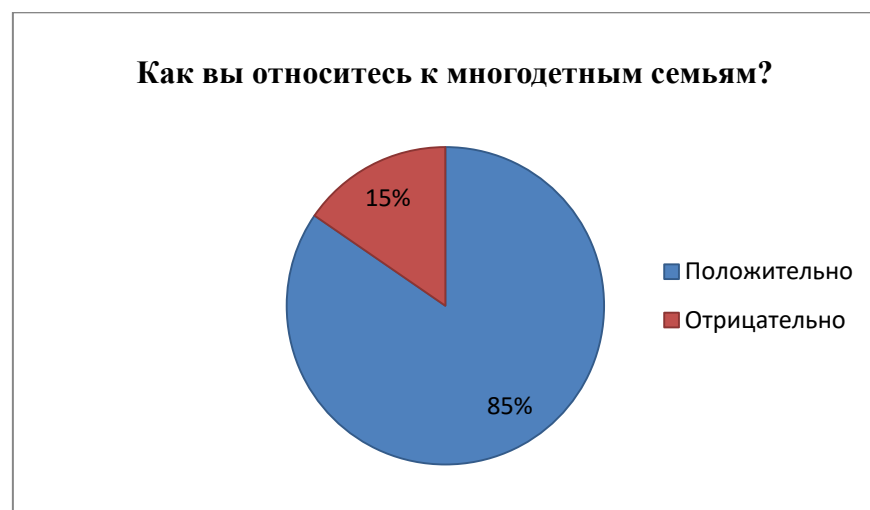




***Рис.2. Результаты ответов на вопрос анкеты «Сколько у Вас детей?»***

Согласно процентному соотношению, указанному в диаграмме можно сделать вывод, что на третьего и последующих детей в семье готово абсолютное меньшинство.

В большинстве случаев молодые семьи на вопрос «Как вы относитесь к многодетным семьям?» ответили «положительно» (22 человека), 4 человека ответили «отрицательно» (рисунок 3).



***Рис. 3. Результаты ответов на вопрос анкеты «Как вы относитесь к многодетным семьям?»***

Таким образом, выходит, что в целом респонденты поддерживают рождение третьего и последующих детей, однако самих их останавливает нестабильное материальное положение.

На вопрос «Как Вы оцениваете свое материальное положение?» «Стабильное, денежных средств хватает на обеспечение семьи» ответили 10

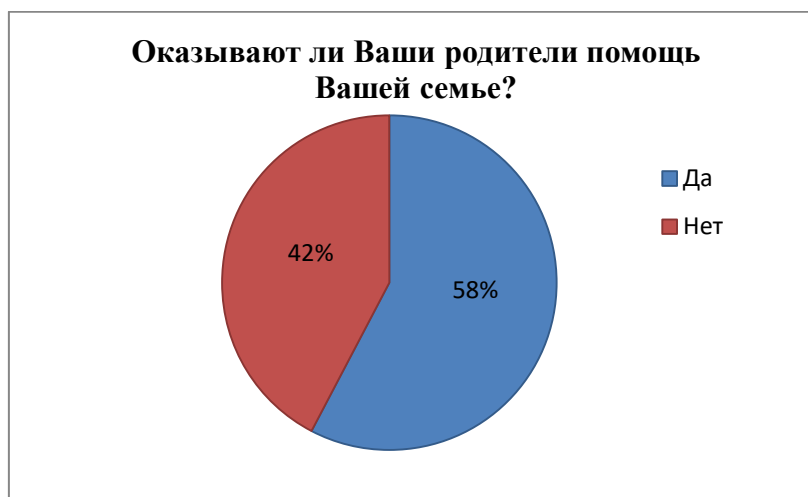
человек, 16 человек ответили «Недостаточное для содержания более двух детей» (рисунок 4).



***Рис. 4. Результаты ответов на вопрос анкеты «Как Вы оцениваете свое материальное положение?»***

Большинство из опрашиваемых указали, что не готовы к пополнению в семье, поскольку считают, что им попросту не хватит средств.

Из двадцати шести опрошенных на вопрос «Оказывают ли Ваши родители помощь Вашей семье?» 15 человек ответили «да», 11 человек ответили «нет» (рисунок 5).



***Рис. 5. Результаты ответов на вопрос анкеты «Оказывают ли Ваши родители помощь Вашей семье?»***

Более половины опрошенных получают помощь от своих родителей. Из них почти все указали, что это не только помощь по уходу за детьми, но и финансовая поддержка молодых родителей.

Полученные данные на вопрос «По Вашему мнению, должна ли женщина работать после рождения ребенка?» показывают, что 10 человек считают, что женщина должна работать; «по желанию женщины» - выбрали также 10 опрашиваемых молодых людей; «только в свободное время» считают 5 человек и лишь один ответ «нет, это мешает воспитанию» (рисунок 6).



***Рис.6. Результаты ответов на вопрос анкеты «По Вашему мнению, должна ли женщина работать после рождения ребенка?»***

Здесь как мы видим, мнения разделились: скорее всего опрошенные матери отталкиваются от экономической обстановки в семье. Но возможно те, кто собираются работать в свободное время попросту хотят быть востребованными и иметь дополнительный доход. Есть и такие, кто категорически против и хочет полностью посвятить себя воспитанию ребенка.

Следующий вопрос анкеты вызвал определённые трудности у анкетированных («Согласны ли Вы с тем, что рождение ребенка — дело каждой семьи в отдельности, и необходимость оплачивать кому-то желание иметь много детей не имеет права на существование?»). Сначала практически все хотели ответить отрицательно, но в результате 7 человек ответили «да», а 19 человек ответили «нет» (рисунок 7).



***Рис. 7. Результаты ответов на вопрос анкеты «Согласны ли Вы с тем, что рождение ребенка - дело каждой семьи в отдельности, и необходимость оплачивать кому-то желание иметь много детей не имеет права на существование?»***

Опрошенные понимают, что решение родить ребенка – это взвешенный шаг, на который глупо идти ради каких-либо дивидендов со стороны государства, но, тем не менее, не согласны с утверждением, поскольку большинство все же нуждается в дополнительной материальной поддержке со стороны.

Из двадцати шести опрошенных на вопрос «Сталкивались ли вы с трудностями при реализации права на материнский капитал?» 6 человек ответили «да», 20 человек ответили «нет» (рисунок 8).

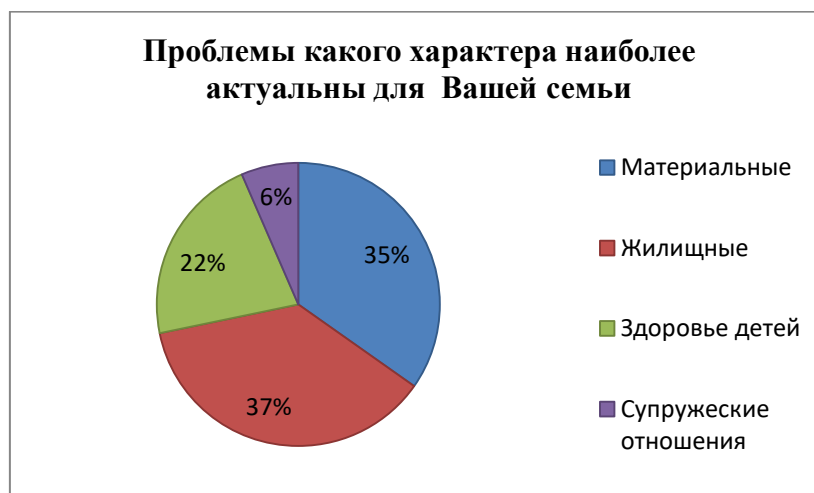


***Рис. 8. Показатели опрошенных по ответу на вопрос «Сталкивались ли вы с трудностями при реализации права на материнский капитал?»***

Большинство не испытывало серьезных трудностей при обращении,

поскольку заранее ознакомились на официальном сайте Пенсионного фонда Российской Федерации со всей интересующей их информацией.

На следующий вопрос «Проблемы какого характера наиболее актуальны для Вашей семьи?» можно было выбрать сразу несколько вариантов. 16 человек ответило, что их больше волнуют материальные проблемы; «жилищные» - ответило 14 опрашиваемых молодых людей; «здоровье детей» выбрали 18 человек и лишь двое опрашиваемых выбрали ответ «супружеские отношения» (рисунок 9).



**Рис. 9. Результаты ответов на вопрос «Проблемы какого характера наиболее актуальны для Вашей семьи?»**

По рисунку 9 отчетливо видно, что наиболее актуальной проблемой для семей является жилищный вопрос, так как цены на недвижимость растут каждый год, соответственно на 2 месте по актуальности идут материальные проблемы.

На следующий вопрос «Как Вы считаете, необходимо ли применение государственных мер по повышению рождаемости?» ответили «да» 4 респондента; «возможно, но без особой необходимости» - 12 человек, «нет» ответили 7 человек (рисунок 10).



**Рис. 10. Показатели ответов респондентов на вопрос «Как Вы считаете, необходимо ли применение государственных мер по повышению рождаемости?»**

Респонденты не уверены, что проведенные мероприятия по улучшению демографической ситуации в стране как-то существенно повлияют на улучшение качества жизни этих семей.

На вопрос «В чем, по-вашему, должны быть выражены подобные меры?» 5 человек ответили "Через материальное стимулирование", 8 человек — "Больше льгот, субсидий семьям, имеющим детей", 10 человек — "Оказывать помощь в решении жилищного вопроса", 1 человек - "Повышать престиж семей, имеющих много детей", 2 человека — "Другое" (рисунок 11)



**Рис. 11. Результаты ответов на вопрос «В чем, по-вашему, должны быть выражены подобные меры?»**

Оказание помощи в жилищном вопросе вновь на 1 месте у опрошиваемых. Больше льгот и субсидий за 2 и последующих детей подразумевает, к примеру, размер детских пособий и различных единоразовых выплат беременным. Возможно, стоит рассмотреть выплаты матерям в декрете, чтобы размер выплаты увеличивался с каждым рожденным в семье. Что, касается категории другое, опрошенных интересует медицинские услуги, ведь лечение детей — это также большие затраты.

На вопрос «Может ли материальная поддержка государства повлиять на Ваше желание иметь больше детей?» двенадцать человек ответили «да, конечно», а 14 человек ответили «нет» (рисунок 12).



***Рис. 12. Показатели ответов на вопрос анкеты «Может ли материальная поддержка государства повлиять на Ваше желание иметь больше детей?»***

**Это связано, опять же, с разницей между суммой материальной поддержки и реальными затратами на семью с двумя детьми и более.**

На следующий вопрос «Имеете ли Вы представление о программе материнского капитала?» был единогласный ответ «Да».

«Необходимо ли Вам больше информации о материнском капитале?», положительно на данный вопрос отреагировали 12 человек, самостоятельно найти информацию могут 8 человек и лишь 6 человек отказались от получения информации (рисунок 13).



**Рис. 13. Показатели ответов на вопрос анкеты «Необходимо ли Вам больше информации о материнском капитале?»**

Далеко не все отслеживают изменения и поправки в законе, регулирующем право на материнский капитал, поэтому большинство нуждается в информировании об актуальных новостях из этой сферы.

На вопрос «Возникали ли у Вас трудности при реализации права на материнский капитал?» положительно ответили 7 человек, долго искал необходимую информацию 1 человек, не возникло трудностей у 15 человек (рисунок 14).



**Рис. 14. Результаты ответов на вопрос анкеты «Возникали ли у Вас трудности при реализации права на материнский капитал?»**

23 респондента считают, что родители вправе самостоятельно решать, на что потратить материнский капитал и это нужно указать в законе, лишь



трое ответили «нет», их устраивают те направления расходования средств, которые существуют сейчас (рисунок 15).



***Рис. 15. Результаты ответов на вопрос анкеты «Считаете ли Вы, что родители вправе самостоятельно решать, на что потратить материнский капитал и это нужно указать в законе?»***

Большая часть информантов выразили желание самостоятельно располагать средствами материнского (семейного) капитала, так как их не устраивают существующие на данный момент направления.

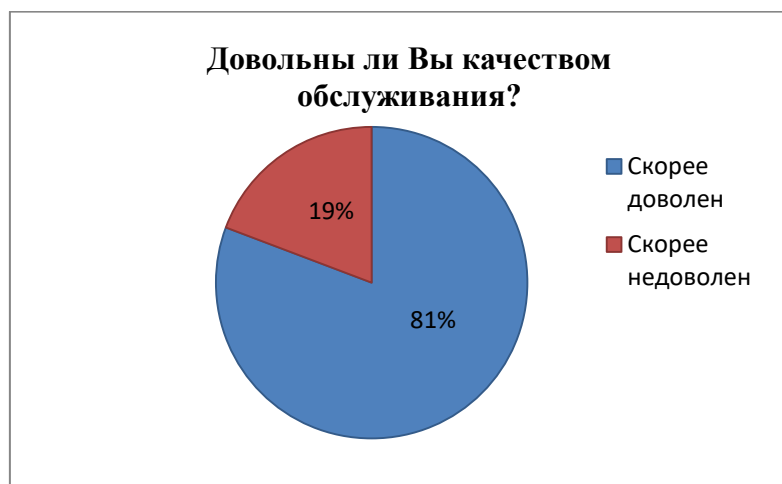
То, что материнский капитал необходимо выдавать семьям, имеющим 1 ребенка, считают только 19 человек, которые ответили «да, безусловно», 7 человек ответили «нет» (рисунок 16).



***Рис. 16. Показатели ответов на вопрос анкеты «Считаете ли вы, что материнский капитал необходимо выдавать семьям, имеющим 1 ребенка?»***

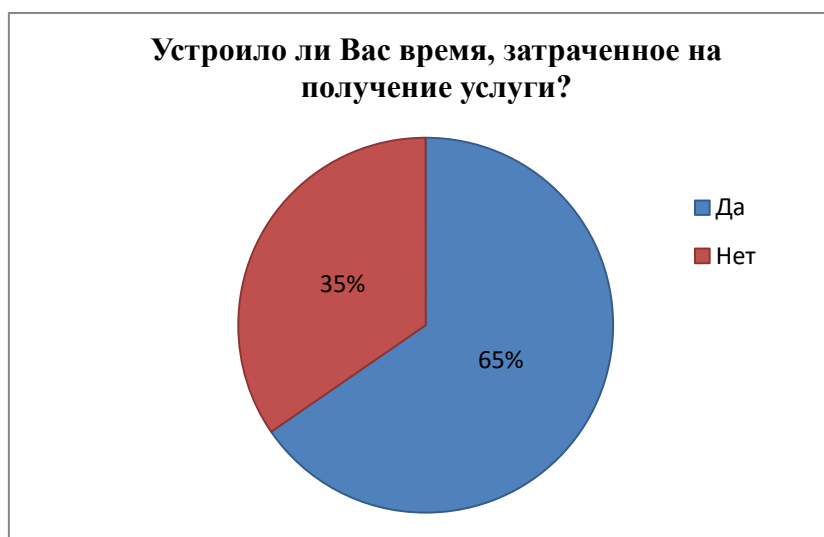
Если говорить о повышении рождаемости, то на данный момент родители не сразу готовы даже к первому ребенку, что подтверждает увеличение возраста впервые рожаящих. Многие согласились с тем, что если бы такая мера существовала с рождением первенца, они бы решились на это намного раньше.

На вопрос «Довольны ли Вы качеством обслуживания?» «скорее доволен» ответили 21 человек, 5 человек ответили «скорее недоволен» (рисунок 17)



**Рис. 17. Результаты ответов на вопрос анкеты «Довольны ли Вы качеством обслуживания?»**

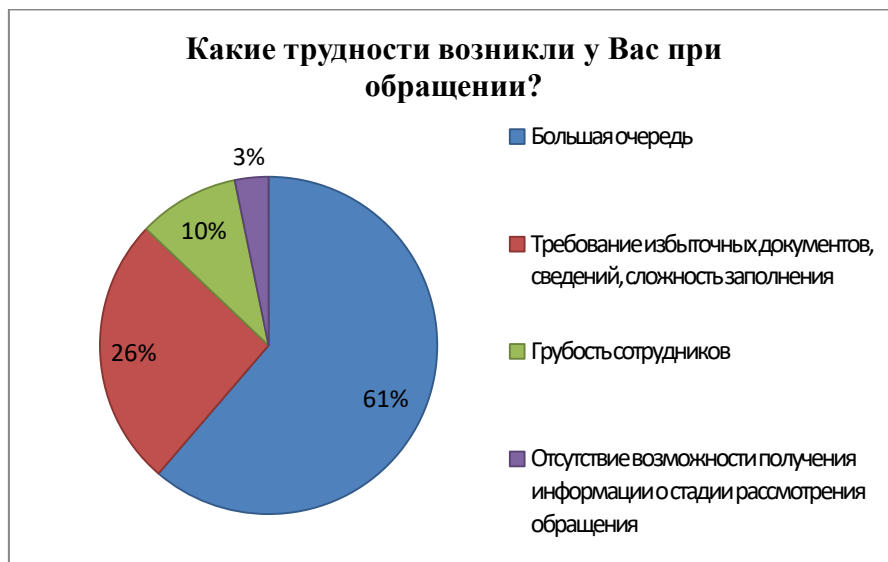
На следующий вопрос «Устроило ли Вас время, затраченное на получение услуги?» ответили «да» 17 респондентов; «нет» ответили 9 человек (рисунок 18).



**Рис.18. Показатели ответов на вопрос анкеты «Устроило ли Вас время, затраченное на получение услуги?»**

Недовольными остались лишь те, кто потратил на приём больше 40 минут. Опрашиваемые подчеркнули, что для них, как для молодых матерей вопрос времени очень важен, так как дома детей попросту не с кем оставить.

«Какие трудности возникли у Вас при обращении?», этот вопрос предполагал возможность выбора нескольких ответов. Ответ «Большая очередь» выбрало 19 человек, 8 человек отметили вариант «Требование избыточных документов, сведений, сложность заполнения», 3 респондентов указали ответ «Грубость сотрудников», и 1 человек выбрал «Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения обращения» (рисунок 19).



**Рис. 19. Показатели ответов на вопрос анкеты «Устроило ли Вас время, затраченное на получение услуги?»**

Вариант «Большие очереди» скорее подразумевает невозможность сразу попасть на приём без предварительной записи, что создает определенные трудности. Для обращения по распоряжению средствами материнского семейного капитала есть много нюансов для каждого из направлений, поэтому некоторые респонденты отметили, что попросту не знали или не увидели этого в перечне документов на сайте.

На последний вопрос анкеты «Что имеет для Вас наибольшее значение при получении услуги?» ответы респондентов распределились следующим образом (рисунок 20).



**Рис. 20. Результаты ответов на вопрос анкеты «Что имеет для Вас наибольшее значение при получении услуги?»**

В соответствии с представленной выше диаграммой мы видим, что информантам важны сроки получения услуги, а также сокращение времени ожидания. Также молодые родители отметили важность компетентности и грамотности сотрудников при предоставлении услуг.

Полученные в результате анкетирования данные свидетельствуют о том, что респонденты, в целом, удовлетворены объемом услуг, который предоставляет им УПФР по Орджоникидзевскому району г. Екатеринбург. Их отзывы позволяют отметить, что сотрудники фонда оказывают квалифицированную помощь всем обратившимся, без внимания не остается ни один из опрашиваемых. Они делают все возможное для улучшений условий жизни молодых семей с детьми.

Помимо этого молодые семьи выступают за программу материнского капитала и достоверность актуальной информации и донесение ее до молодых семей, желающих иметь более двух детей или получить статус многодетной семьи.

Однако есть некоторые моменты, которые респонденты отметили как проблемы, возникающие при получении услуги. В ходе исследования

выяснилось о достаточных временных затратах на приём заявлений. Для качественного обслуживания необходим быстрый приём, но в условиях трудоемкого и сложного процесса оформления заявления в программах, сканировании всех подлинников, сокращение времени невозможно.

Теперь, проанализируем трудности, с которыми столкнулись граждане при обращении в управление Пенсионного фонда России в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбурга. Анализ полученных данных показал, что при обращении чаще всего клиентов не устраивают большие очереди. Следует отметить, что очередей помогает избежать приём по предварительной записи. Специалисты принимают матерей, заранее записавшихся на приём на сайте ПФР, в первую очередь. Из-за большого количества обращающихся рекомендовано записываться за 2-3 недели, что устраивает далеко не всех. В таких случаях специалисты предлагают обратиться в любой ближайший многофункциональный центр (МФЦ) в порядке живой очереди. Помимо текущей записи сотрудники принимают тех, кто заполнял заявление электронно на сайте государственных услуг. Им в течение 5 дней необходимо принести оригиналы документов для регистрации обращения. Недостаточное количество принимаемых заявлений объясняется нехваткой кадров, так как Орджоникидзевский район один из самых крупных районов города, а приём ведут всего лишь два специалиста.

Немаловажное значение на формирование мнений получателей услуг оказывают обстоятельства, возникающие в процессе предоставления услуги: требование избыточных документов, сведений, сложность заполнения официальных форм. Несмотря на то, что список обязательных документов на распоряжение средствами и выдачу материнского капитала сведен к минимуму, не всегда клиенты консультируются перед обращением и как следствие получают отказ в приеме. При получении сертификата мамочкам в обязательном порядке выдаются памятки по распоряжению со всей необходимой информацией о способах расходования средствами. Для изменения ситуации по этому вопросу необходимо повышать правовую

грамотность населения лекциями, а также так называемыми «вирусными видеороликами», к примеру, использовать контекстную рекламу с подробным описанием всех нюансов получения услуги.

Далее был проведен экспертный опрос, целью которого стало получение информации о самих событиях и явлениях действительности, которая находит отражение в знаниях, оценках и мнениях респондентов. Метод подразумевает компетентное участие специалистов в анализе и решении рассматриваемой проблемы.

Проблема оценки эффективности качества предоставляемых населению Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга услуг требует профессионального взгляда на нее как с практической, так и с научной стороны. Для проведения опроса автором был разработан ряд соответствующих вопросов (**Приложение 5**), а в качестве экспертов были отобраны:

- сотрудники клиентской службы УПФР по Орджоникидзевскому р-ну г. Екатеринбург: руководитель клиентской службы, начальник отдела социальных выплат, специалисты-эксперты и ведущие специалисты-эксперты, принимающие граждан (общее количество — 7 человек);

Далее будет проанализирован ряд ответов на вопросы предложенные автором в рамках опроса.

Какое определение Вы бы дали понятию «Качество услуг»?

Мнения экспертов на этот вопрос сошлись на выделении определенных критериев: «квалифицированные сотрудники, которые осуществляют быстрый, профессиональный прием, грамотная консультация по вопросам материнского капитала, которая сопровождается корректным обращением, степень удовлетворенности граждан, доступность (ожидание в очереди не более 30 минут, возможности предварительной записи, прием не более 15 минут)».

Отсюда следует, что в понятие «качество услуг» входит степень удовлетворенности граждан или степень соблюдения установленных

стандартов, а также иная совокупность характеристик, с помощью которых услуга будет отвечать требованиям потребителя.

Для чего необходима оценка качества услуг в учреждениях?

Эксперты ответили с двух позиций: с одной стороны, оценка качества необходима для улучшения этого качества, улучшения работы учреждения, статистических измерений, выявления слабых и сильных сторон деятельности учреждения и их последующей корректировки, для того, чтобы предоставлять услуги надлежащего уровня. С другой стороны, некоторые эксперты видят необходимость оценки качества услуг для выявления лучших специалистов и затем последующего вознаграждения. Данная оценка способствует карьерному росту сотрудника.

Подобная практика используется в клиентской службе УПФР по Орджоникидзевскому району г. Екатеринбурга. Оценка качества обязательна, она также применяется для награждения отдельных сотрудников. Ее цель – последующее совершенствование работы системы.

Как вы оцениваете работу специалистов (свою работу) при обращении за получением материнского (семейного) капитала?

Информанты считают, что сотрудники отдела социальных выплат выполняют максимально качественно огромный объем работы, своевременно, внимательно относятся к клиентам и во многом идут навстречу при возникновении каких-либо проблем. Консультирование по телефону отдела происходит в течение всего дня параллельно с текущей работой и приемом посетителей, специалисты грамотно и доступно отвечают на вопросы, а также жалобы и обращения в письменном виде.

Если появляются негативные отзывы от клиентов, то применяются профилактические беседы со специалистами во избежание подобных ситуаций. Для профессиональной и качественной работы в ПФР каждый месяц проводится техническая учеба, где начальник отдела разъясняет возникшие вопросы. Также каждые 2 года специалисты сдают экзамен для подтверждения своей квалификации.

Эффективна ли система «Ваш контроль» для мониторинга качества обслуживания?

Четверо экспертов ответили положительно. Это независимая система мониторинга качества государственных услуг, которая позволяет на основании мнений граждан оценивать работу государственных органов. Для фиксирования смс-оценок граждан по этой системе существует еженедельный отчет, который направляется в Отделение Пенсионного фонда. Сайт «Ваш контроль» дает возможность любому заявителю, получившему государственную услугу, влиять на качество предоставления услуг, оценивая их в конкретном месте по ряду параметров.

На сайте «Ваш контроль» оценить качество сервиса также можно после получения государственной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг. Критериев, по которым проводится опрос, пять. Это время предоставления государственной услуги от подачи заявки до окончательного результата, время ожидания в очереди, оценка, насколько вежлив и компетентен был сотрудник организации, степень комфортности условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга, доступность информации о порядке предоставления государственной услуги (далее госуслуги). Пользователи госуслуг должны дать оценку по пятибалльной шкале. Также граждане могут написать подробный отзыв, указав в нем положительные стороны, или выразить свое недовольство, указав на недоработки конкретного ведомства или его подразделения. Сайт позволяет гражданам сопровождать свои отзывы фотографиями или видео.

Трое специалистов не совсем согласны и считают, что у этой системы есть ряд недостатков, таких как недостаточное количество оценивающих и скудный набор критериев оценки, который не может обеспечить объективности. Мониторинг сводится к балльным оценкам по предлагаемой шкале без выяснения качественной стороны, определяющей содержание предоставления услуг. За 2018 год средний показатель оценки качества услуг управления Пенсионного фонда России в Орджоникидзевском районе г.



Екатеринбурга равен 4,9. **(Приложение 6)**. Показатель достаточно высокий, но в таком случае количество жалоб должно быть минимальным.

Несмотря на то, что система призвана повышать уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг можно сказать, что на сайте «Ваш контроль» не всегда бывают объективные оценки, что не позволяет определить конкретные проблемы в оказании услуг.

Есть ли у Вас предложения по улучшению качества работы сотрудников, если есть, то какие?

Большинство специалистов предлагают самый распространенный способ — это способ поощрения в виде премирования. Также необходимо грамотно распределить обязанности между сотрудниками, чтобы нагрузка была равномерной. Улучшение условий, как для клиентов, так и для сотрудников (комната отдыха для работников, кулеры с водой для посетителей, возможно автоматы с едой или кофе, мониторы с трансляцией полезной, а может быть даже развлекательной информации). Такие условия есть в многофункциональных центрах, что существенно скрашивает время ожидания приёма. Все эксперты видят выход также в увеличении штата сотрудников отдела, так как социальные выплаты – направление немаловажное и трудоемкое.

Таким образом, можно прийти к следующему выводу: УПФР по Орджоникидзевскому району г. Екатеринбурга предоставляет семьям с детьми определенный набор государственных услуг и оказывает помощь, необходимую гражданам при реализации права на получение помощи и содержание детей. Одним из важнейших критериев качества работы является назначение различного рода выплат в установленные законодательством сроки.<sup>28</sup> Несмотря на увеличение обращений с каждым годом, этот факт не мешает специалистам придерживаться планки выработки количественных

---

<sup>28</sup> Фирсов М.В. Теория социальной работы: учебное пособие / М.В. Фирсов // - М.: Академия, 2013. – с. 46

показателей на высоком уровне. Но, чтобы осуществить оценку качества предоставляемых услуг, следует тщательно проанализировать показатели качества, которые до сих пор не разработаны в ПФР.

В рамках данного исследования было проведено анкетирование клиентов УПФР в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбург с целью изучения степени удовлетворенности оказываемых услуг и экспертный опрос специалистов клиентской службы и отдела социальных выплат.

Важным для раскрытия вопроса об оценке качества деятельности специалистов данного учреждения представляется исследование мнения клиентов учреждения — потребителей его услуг. В результате больше половины респондентов ответили, что удовлетворены качеством обслуживания в Управлении. Однако при обращении граждане столкнулись с рядом проблем. Прежде всего, это большие очереди, требование избыточных документов в случае заблаговременного обращения граждан для назначения пенсии и т.д. Специалисты клиентской службы считают, что граждане не грамотны и безответственны и сами способствуют возникновению трудностей при получении услуг. Основная проблема при этом, заключается в отсутствие методики оценки качества услуг, в которой разработаны и качественные, и количественные показатели.

## **2.2 Перспективы деятельности управления Пенсионного фонда в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбурга по социальной поддержке семей с детьми**

Изучая и анализируя исследования специалистов-социологов, а также базу нормативно-правовых актов, хотелось бы отметить, что одной из важнейших задач деятельности УПФР Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга является поддержка семей с детьми, а также многодетных родителей.

Среди основных направлений использования материнского капитала, составляющего 453 тыс. рублей, было отмечено улучшение жилищных условий семей. Около двух тысяч семей Орджоникидзевского района воспользовались данной возможностью за последний год, для этого было перечислено более 650 млн. рублей.

На сегодняшний день срок выплаты средств материнского капитала сократился. Сейчас получение средств материнского семейного капитала не превышает в общей сложности месяца и 10 рабочих дней с момента подачи заявление на распоряжение денежными средствами.

Еще одной особенностью развития данного вида социальной помощи на протяжении уже двух лет является то, что большинство семей г. Екатеринбург подают заявление на получение сертификата на материнский семейный капитал и распоряжение его суммой через Личный кабинет на сайте ПФР, что в значительной степени экономит время молодых родителей.

Около 1200 заявлений в электронном виде было подано жителями Екатеринбурга на получение сертификата, а 1451 – на распоряжение его средствами.

11 декабря Максим Топилин, глава Министерства труда и соцзащиты, дал интервью новостному portalу. В ходе беседы он рассказал, согласно планам правительства, индексация материнского капитала в 2020 году обязательно состоится. Необходимые на выполнение повышения

расходы уже были определены и заложены в бюджет на ближайшее время. Напомним, что с 2015 по 2019 будет действовать приостановка повышения, в течение которой размер равен 453 026 рублям. По словам Топилина, величина индексации составит 4%. Размер материнского капитала в 2020 году возрастет на 18 000 рублей и составит 471 147 рублей. Изменяются размеры уже выданных капиталов, остатков средств, если часть была потрачена, новых сертификатов. С 2021 года Правительство продолжит повышать сумму ежегодно в соответствии с уровнем инфляции. В 2009, 2014 и 2017 году выдвигались предложения по расширению сферы использования материнского капитала — покупку средства передвижения. К таким автомобилям предъявлялись требования по количеству мест для пассажиров (не более 8) и стране производства — Россия.

В проекте предлагалось разрешить покупку машины из средств материнского капитала льготным категориям:

1. многодетным семьям;
2. усыновителям;
3. семьям с детьми-инвалидами.

Все инициативы были отклонены. Последняя из них была отправлена на доработку Кабинетом Министров как не отражающая интересы детей.

Еще с одним предложением выступил депутат Государственной Думы Сергей Владимирович Иванов в феврале 2013 года: использование материнского капитала на проведение ремонтных работ и проведение коммуникаций. Однако инициатива так и не была одобрена из-за множества недоработок.

Эксперты выделяют три возможных сценария, связанных с судьбой материнского капитала:

1. Сохранение социальной выплаты на действующих условиях (с возможностью ее расширения или изменения направлений) в течение ближайших 5 лет.
2. Серьезная корректировка программы в сторону адресной

помощи отдельным категориям семей, на основе критериев нуждаемости и с учетом проводимой бюджетной политики. Также возможен вариант, при котором субсидия останется только в наиболее депрессивных регионах страны, тем более что в сентябре 2018 года на правительственном уровне был поднят вопрос о необходимости сглаживания разницы в уровне жизни между отдельными субъектами.

3. Окончание действия программы с началом 2022 года в связи с выполнением поставленных социальных задач, нехваткой и перераспределением бюджетных средств или просто из-за законодательных изменений.

Несмотря на такие прогнозы, объем обрабатываемой информации становится только больше, поэтому с 2017 года была внедрена программа АИС ПФР-2. Это автоматизированная информационная система, призванная систематизировать всю информацию о гражданине по номеру «СНИЛС». В данном конкретном случае эта информация о поданных заявлениях, остатке средств материнского (семейного) капитала и других ключевых моментах. Еще один немаловажный момент это то, что система достаточно «прозрачна». Это значит, что усилен контроль за соблюдением сроков принятия решений, ввода в систему данных на федеральном уровне.

В ближайших целях управления – переход к безбумажному электронному документообороту. В течение 2019 года планируется завершить создание электронных макетов всех дел и полностью перейти к реестровой модели осуществления функций ПФР. Это обеспечит высокую степень доступности информации, а также целостность и надежность хранения выплатных дел.

Говоря о перспективах деятельности по социальной поддержке семей, имеющих детей, невозможно не сказать о взаимодействии ПФР с участниками СМЭВ. Единая система межведомственного электронного взаимодействия (далее СМЭВ) — это федеральная государственная информационная система, предназначенная для организации

информационного взаимодействия между информационными системами участников СМЭВ в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме.

Участниками межведомственного электронного взаимодействия (участниками СМЭВ) являются федеральные органы исполнительной власти, государственные внебюджетных фонды, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, многофункциональные центры, иные органы и организации.

Целью создания СМЭВ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций за счет использования общих информационных ресурсов, уменьшения времени на поиск и обработку информации в электронной форме.

Схема межведомственного взаимодействия в электронной форме представлена ниже (рисунок 21)



**Рис. 21. Алгоритм оказания государственных услуг в электронной форме**

Основными функциями СМЭВ являются:

- передача запросов, документов и сведений, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и поданных заявителями через единый портал, в подключенные к СМЭВ информационные системы;
- обмен электронными сообщениями между участниками СМЭВ;
- передача на единый портал запросов, иных документов и сведений, обработанных в информационных системах, а также информации о ходе выполнения запросов и результатах предоставления услуг.

В целях исполнения своих функций СМЭВ обеспечивает:

- доступ к электронным сервисам информационных систем, подключенных к СМЭВ;
- возможность использования централизованных баз данных и классификаторов информационными системами, подключенными к СМЭВ;
- получение, обработку и доставку электронных сообщений в рамках информационного взаимодействия участников СМЭВ, обеспечение фиксирования времени их передачи, целостности и подлинности, указания их авторства и возможности предоставления сведений, позволяющих проследить историю движения электронных сообщений;
- защиту передаваемой информации от несанкционированного доступа, искажения или блокирования с момента поступления указанной информации в СМЭВ до момента передачи ее в подключенную к СМЭВ информационную систему;
- ведение реестра электронных сервисов информационных систем, подключенных к СМЭВ.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Единая система межведомственного электронного взаимодействия [URL:https://www.eos.ru/eos\\_products/solution/gosudarstvennyy\\_sektor/smev](https://www.eos.ru/eos_products/solution/gosudarstvennyy_sektor/smev) (дата обращения 02.02.2019)

С 1 октября 2011 года ПФР в рамках системы межведомственного электронного взаимодействия самостоятельно запрашивает у других ведомств часть документов, при обращении граждан за получением сертификата на материнский (семейный) капитал, а также за распоряжением средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала. В настоящее время существует перечень определенных документов, который в обязательном порядке запрашивается из таких учреждений, как органы ЗАГС, МВД (сведения о судимости), органы опеки (на предмет лишения и усыновления детей), Росреестр (сведения из свидетельства о государственной регистрации права собственности на приобретаемое жилое помещение) и многие другие. Но с учетом появления нового направления, а именно ежемесячной выплаты из средств материнского капитала необходимо увеличение видов запросов. В данный момент внедрены запросы в службу занятости, что необходимо при подсчете среднедушевого дохода на каждого члена семьи. В дальнейшем количество запросов будет увеличиваться, тем самым обеспечивая корректность принимаемых решений и исключение мошеннических операций, связанных с использованием материнского (семейного) капитала. Если говорить о СМЭВ, то немаловажный момент, это сроки предоставления ответов на направленные запросы. От этого напрямую зависит срок принятия решения, поэтому планируется доработать программное обеспечение учреждения во избежание нарушения административного регламента по срокам предоставления услуги.

К еще одному не менее важному направлению деятельности УПФР по Орджоникидзевскому району можно отнести пенсионное обеспечение многодетных матерей, опекунов и родителей, которые занимаются воспитанием детей с ограниченными возможностями здоровья. На заслуженный отдых в возрасте 50 лет имеют право уйти женщины, родившие пятерых и более детей, и воспитавшие их до восьми лет. Для получения такой льготы достаточно иметь страховой стаж, не превышающий 15 лет.



Воспользоваться правом на досрочную пенсию (50 лет для женщин и 55 для мужчин) имеет один из родителей инвалида с детства, если воспитывает ребенка до восьми лет. В данном случае необходим 15-летний стаж для женщин и 20-летний — для мужчин.

Российское законодательство предусматривает льготы для опекунов ребенка-инвалида, которые воспитали его до восьми лет. Им назначается страховая пенсия по старости с уменьшением пенсионного возраста за каждые полтора года опеки, но не более чем на 5 лет в общем итоге. В таком случае продолжительность требуемого для назначения пенсии стажа составляет также 20 лет для мужчин и 15 лет для женщин.

В Орджоникидзевском районе досрочные пенсии по старости в связи с воспитанием пятерых и более детей или детей – инвалидов получают около 12 тысяч человек.

Преимущества в пенсионном законодательстве имеются и для имеющих на иждивении детей-студентов до 23 лет родителей-пенсионеров, если студенты обучаются очно по основным образовательным программам в организациях, осуществляющих образовательную деятельность. Они имеют право на повышение фиксированной выплаты к страховой пенсии.

На детей до 18 лет повышенная фиксированная выплата к страховой пенсии родителям устанавливается независимо от факта учебы и иждивения.

Повышению за счёт иждивенцев подлежат пенсии по старости и инвалидности. Причем, получить повышение могут оба родителя. Также право на получение повышенного фиксированного размера страховой пенсии имеют матери и отцы студентов, находящихся в академическом отпуске.

Резюмируя вышеизложенное, стоит заключить, что для совершенствования своих функций ПФР необходимо обеспечить надлежащее и эффективное пенсионное и социальное обеспечение граждан, правильное формирование пенсионных прав граждан, своевременное начисление и выплаты пенсий и социальных пособий. В связи с этим необходимо обеспечить:

1) развитие высокоэффективной и высокотехнологичной клиентоориентированной системы, позволяющей качественно предоставлять государственные услуги и выполнять государственные функции по пенсионному и социальному обеспечению населения;

2) повышение качества работы с населением, обеспечение доступности предоставляемых государственных услуг населению, в том числе с использованием современных электронных и интернет-технологий;

3) совершенствование электронного документооборота внутри системы государственных социальных внебюджетных фондов.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В нашей стране социальное обеспечение находится в постоянном активном развитии. Каждый год можно наблюдать повышение качества жизни населения, в целом, и семей с детьми, в частности, совершенствование законодательно-правовой базы, регулирующей данное направление деятельности УПФР.

В начале исследования автором были поставлены следующие задачи: рассмотреть главные направления деятельности Пенсионного Фонда Российской Федерации; дать характеристику реализации мер социальной поддержки от Пенсионного Фонда Российской Федерации по отношению к семьям, имеющим детей; провести анализ проблем реализации мер по социальной поддержке семей с детьми УПФР в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбург; провести исследование по отношению перспектив деятельности УПФР Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга по социальной поддержке семей, имеющих детей.

В первой главе «Теоретические основы деятельности Пенсионного фонда РФ» была дана детальная и развернутая характеристика основных направлений деятельности Пенсионного Фонда России, отображена организационная структура ПФР РФ.

Также автором были изучена деятельность системы социальной защиты. Проанализировав значительный объем литературы, мы пришли к выводу, что отношение к проблеме семей, имеющих детей на современном этапе общественного развития, заключающейся в нехватке денежных средств для обеспечения детей, уровня их образования и неблагоприятных жилищных условиях, простимулировала государство на появление такой программы как «материнский (семейный) капитал». На сегодняшний день основными направлениями реализации средств по сертификату программы материнского капитала стало: улучшение жилищных условий, образование ребенка; формирование накопительной части пенсии матери; лечение и

социальная адаптация детей-инвалидов. К нововведениям 2018 года относятся ежемесячная выплата на неотложные нужды и оплата дошкольного образования. Выплата материнского (семейного) капитала – это одна из наиболее успешных программ социальной поддержки в современной России.

Во второй главе «Проблемные вопросы и перспективы развития деятельности УПФР в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбурга по социальной защите семей с детьми» было рассмотрено оказание социальной поддержки семьям, имеющим детей, на примере Управления Пенсионного Фонда Российской Федерации Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга. Изучены основные нормативно-правовые акты, на базе которых осуществляются социальные выплаты, рассмотрены основные проблемные и перспективные аспекты деятельности УПФР Орджоникидзевского района г. Екатеринбург.

В рамках дипломной работы было проведено анкетирование, цель которого — изучить деятельность Пенсионного фонда по реализации материнского капитала и распространении необходимой информации о нем семьям, имеющим детей, на примере УПФР Орджоникидзевского района г. Екатеринбург. В исследовании принимали участие 26 респондентов, которые, как показал анализ полученных в ходе анкетирования данных, в целом, удовлетворены объёмом услуг, предоставляемых Управлением Пенсионного фонда Орджоникидзевского района г. Екатеринбург, однако существует ряд проблем, с которыми респонденты сталкиваются в процессе получения услуги. Анализ полученных данных показал, что при обращении чаще всего клиентов не устраивают большие очереди и обстоятельства, возникающие в процессе предоставления услуги: требование избыточных документов и сведений.

Помимо этого молодые семьи выступают за программу материнского капитала, достоверность актуальной информации и донесение ее до молодых семей, желающих иметь второго и последующих детей или получить статус

многодетной семьи.

Также автором был проведен экспертный опрос, целью которого стало получение информации о самих событиях и явлениях действительности, которая находит отражение в знаниях, оценках и мнениях респондентов. По их общему мнению, сотрудники фонда оказывают квалифицированную помощь всем обратившимся к ним гражданам, предпринимают все меры для улучшения условий жизни семей с детьми Орджоникидзевского района г. Екатеринбург. Эксперты внесли свои предложения по повышению качества предоставляемых услуг, предлагая улучшить условия работы для сотрудников, а также повысить комфортность пребывания клиентов в государственном учреждении.

Проведенное исследование (проведение анкетирования, экспертного опроса и анализа полученных результатов) окажет положительное влияние и поспособствует определению степени удовлетворенности жителей (семей с детьми) Орджоникидзевского района г. Екатеринбург качеством и объемом оказания социальной помощи.

Практическая значимость результатов исследования заключается в том, что выводы и результаты, сформулированные в дипломной работе и полученные в ходе проведения исследования, могут быть использованы в научной деятельности, в преподавании курса «Социальное право», в ходе подготовки учебных программ и методических рекомендаций, пособий и учебников для студентов.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Актуальные проблемы развития теории и практики социальной работы в России* Демидова Т.Е., Калабухова Г.В., Кононова Т.Б., Медведева Г.П., Семин О.В., Старовойтова Л.И., Тяпкина Т.Ю., Фирсов М.В., Щеглова А.С. Монография / Под общей редакцией Г.П. Медведевой. Москва, 2016. – 632 с.
2. *Бачмага О.П.* Особенности социального обеспечения личности на современном этапе / О.П. Бачмага // «Черные дыры» в российском законодательстве. - 2013. - № 5. – 216 с.
3. *Буянова А.В.* К вопросу о мерах социальной поддержки семей, имеющих детей / А.В. Буянова // Социально-политические науки, 2016. - № 3. – 186 с
4. *Волгина, Н.А.* Социальная политика: Учебник / Н.А. Волгина. - М.: Экзамен, 2013.- 187 с.
5. *Деятельность Пенсионного фонда РФ.* – URL: [http://geolike.ru/page/gl\\_6402.htm](http://geolike.ru/page/gl_6402.htm) (Дата обращения: 01.02.2019)
6. *Закон Свердловской области от 20.10.2011 N 86-ОЗ «Об областном материнском (семейном) капитале»* (принят Областной Думой Законодательного Собрания Свердловской области 04.10.2011) // "Областная газета", N 386-387, 22.10.2011
7. *Кобзева С. И.* Источники права социального обеспечения России / С.И. Кобзева. М.: Проспект, 2013. – 154 с.
8. *Конвенция о правах ребенка* (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) (вступила в силу для СССР 15.09.1990) // "Сборник международных договоров СССР", выпуск XLVI, 1993
9. *Конституция Российской Федерации* (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) // "Собрание законодательства РФ", 04.08.2014, N 31, ст. 4398

10. *Коротченкова И.И.* Правовое обеспечение жилищных прав молодой семьи / И.И. Коротченкова // «Судья», 2015, № 3. – 197 с.
11. *Мачульская, Е.Е.* Практикум по праву социального обеспечения. - М.: НОРМА-ИНФРА-М, 2012.- 410 с.
12. *Павленок П.Д.* Теория социальной работы: учебное пособие / П.Д. Павленок // М.: РГГУ, 2014. – 250 с.
13. *Петюкова, О.Н.* Социальная защита семьи. Совершенствование механизма правового регулирования / О.Н. Петюкова. - М.: Деловой двор, 2015. - 56 с
14. *Плаксунова Т.А.* Концепции социальной защиты семьи в условиях современного рыночного хозяйства // Вестн. Волгоград. гос. ун-та. Сер.3, Экономика. Право. - Волгоград, 2014. - Вып.2. – 314 с.
15. *Постановление* Правительства РФ от 12.12.2007 N 862 (ред. от 31.05.2018) "О Правилах направления средств (части средств) материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий" // "Собрание законодательства РФ", 17.12.2007, N 51, ст. 6374
16. *Постановление* Правительства РФ от 31.05.2018 N 631 "О внесении изменения в пункт 3 Правил направления средств (части средств) материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий" // "Собрание законодательства РФ", 11.06.2018, N 24, ст. 3521
17. *Постановление* Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия».
18. *Постановление* Правительства РФ от 08.06.2011 № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме».
19. *Постановление* Правительства РФ от 19.11.2014 № 1222 «О дальнейшем развитии единой системы межведомственного электронного взаимодействия».

20. *Публичный* годовой отчет ПФР за 2017 год // Информационно-разъяснительные материалы ПФР. –

URL: [http://www.pfrf.ru/press\\_center/advert\\_materials/~2074](http://www.pfrf.ru/press_center/advert_materials/~2074) (Дата обращения: 01.02.2019)

21. *Путин* продлил до 2021 года программу материнского капитала / Злобин. А. // Материнский капитал, 2017. –

URL: <http://www.forbes.ru/biznes/355391-putin-prodlil-do-2021-goda-programmu-materinskogo-kapitala> (Дата обращения: 01.02.2019)

22. *Римашевская Н.М.* Социально-экономические и демографические проблемы современной России // Вестник Российской академии наук. - Т. 4, 2004. - № 3. – 361 с.

23. *Рожаем* дальше. Программу маткапитала хотят продлить и после 2018 года / Гусенко М. – URL: <https://rg.ru/2017/06/04/programmu-matkapitala-predlozhili-prodlit-do-2023-goda.html> (Дата обращения: 01.02.2019)

24. *Рузакова О.А.* Семейное право: учебник / О.А. Рузакова. – Москва: Эксмо. – 2010. 370 с.

25. *Смирнов С.Н.* Сидорина Т.Ю. Социальная политика / С.Н. Смирнов, Т.Ю. Сидорина // Издательский дом ГУ ВШЭ, М., 2004. – 207 с.

26. *Указ* Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 606 "О мерах по реализации демографической политики Российской Федерации" // Собрание законодательства Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 19 ст. 2343

27. *Федеральный* закон от 29.12.2006 N 256-ФЗ (ред. от 30.10.2018) "О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей" // "Российская газета", N 297, 31.12.2006.

28. *Федеральный* закон от 28.12.2017 N 418-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О ежемесячных выплатах семьям, имеющим детей" // "Российская газета" (специальный выпуск), N 297с, 31.12.2017

29. *Фирсов М.В.* Теория социальной работы: учебное пособие / М.В. Фирсов // - М.: Академия, 2013. – 418 с.



30. *Хайруллина Ю.Р., Жигитова Т.В., Хайруллин Р.Р.* Материнский капитал. Инвестиции в будущее или социальное пособие // Ю.Р. Хайруллина, Т.В. Жигитова, Р.Р. Хайруллин // Вестник экономики, права и социологии, 2015, № 3. – 311 с.
31. *Холостова, Е.И.* Социальная политика/Е.И. Холостова: Учеб. пособие. - М.: ИНФРА-М, 2012.- 562 с.
32. *Шахова Г.Я., Боженко И.П.* Государственные расходы и социально-экономическое развитие // Финансы. - 2011. - № 8. – 190 с.
33. *Юрьева Т.В.* Макроэкономика. – URL: <http://bugabooks.com/book/457-makroyekonomika/80-155-sistema-socialnoj-zashity-naseleniya-i-ee-struktura.html> (дата обращения 02.02.2019)
34. *Якименко М.В.* Вострухина Д.Ю. Материнский капитал как инструмент социально-ориентированной политики государства / М.В. Якименко, Д.Ю. Вострухина // Экономические исследования, 2015. – 281 с.
35. *Якобсон Л.И.* Экономика общественного сектора. Основы теории государственных финансов: учебник для вузов / Л.И. Якобсон. – Москва: Наука, 1995. – 415 с.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## Приложение 1

### Образец государственного сертификата на материнский (семейный) капитал

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ	
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СЕРТИФИКАТ НА МАТЕРИНСКИЙ (СЕМЕЙНЫЙ) КАПИТАЛ	
Серия МК-I	№ 0550751
Настоящим сертификатом удостоверяется, что	
(фамилия,	
имя, отчество владельца сертификата,	
давшие документа, удостоверяющего личность владельца)	
имеет право на получение материнского (семейного) капитала в соответствии с Федеральным законом „О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей“ в размере	
(сумма материнского (семейного) капитала	
(цифрами и прописью) на дату выдачи сертификата)	
Настоящий сертификат выдан на основании решения	
(наименование	
территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации, выдавшего сертификат)	
от	(дата и номер решения о выдаче сертификата)
Дата выдачи настоящего сертификата	
Руководитель территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации	
М. П.	
(пятизначный код, содержащий сведения о владельце сертификата и сумме капитала)	(подпись) (расшифровка подписи)

**Образец заявления о выдаче государственного сертификата на  
материнский (семейный) капитал**

**ЗАЯВЛЕНИЕ  
о выдаче государственного сертификата  
на материнский (семейный) капитал**

\_\_\_\_\_  
(фамилия (в скобках фамилия, которая была при рождении), имя, отчество)

1. Статус \_\_\_\_\_  
(мать, отец, ребенок – указать нужное)

2. Пол \_\_\_\_\_  
(женский, мужской – указать нужное)

3. Дата рождения \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

4. Место рождения \_\_\_\_\_  
(республика, край, область, населенный пункт)

5. Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_  
(наименование, номер и серия документа,  
\_\_\_\_\_  
кем и когда выдан, дата выдачи)

6. Принадлежность к гражданству \_\_\_\_\_  
(гражданка(ин) Российской Федерации,  
\_\_\_\_\_  
иностраннй гражданин, лицо без гражданства – указать нужное)

7. Страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) (при наличии) \_\_\_\_\_

8. Адрес места жительства \_\_\_\_\_  
(почтовый адрес места жительства, пребывания,  
\_\_\_\_\_  
фактического проживания)

9. Сведения о законном представителе или доверенном лице \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)  
\_\_\_\_\_  
(почтовый адрес места жительства, пребывания, фактического проживания, телефон)

10. Дата рождения \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

11. Место рождения \_\_\_\_\_  
(республика, край, область, населенный пункт)

12. Документ, удостоверяющий личность законного представителя или доверенного лица

(наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан, дата выдачи)

13. Документ, подтверждающий полномочия законного представителя или доверенного лица

(наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан, дата выдачи)

В том случае, если законным представителем является юридическое лицо, то дополнительно указываются реквизиты, в том числе банковские, юридического лица

14. Сведения о детях (по очередности рождения (усыновления)):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Пол	Реквизиты свиде- тельства о рожде- нии	Число, месяц, год рождения	Место рождения	Гражданство

Прошу выдать мне государственный сертификат на материнский (семейный) капитал в связи с рождением (усыновлением) (нужное подчеркнуть)

(указать очередность рождения  
(усыновления) ребенка)

ребенка,

(фамилия, имя, отчество,

дата рождения (усыновления) ребенка)

Государственный сертификат на материнский (семейный) капитал ранее

(не выдавался, выдавался – указать нужное)

Родительских прав в отношении ребенка (детей)

(не лишалась(ся), лишалась(ся) – указать нужное)

Умышленных преступлений, относящихся к преступлениям против личности, в отношении своего ребенка (детей) не совершала (не совершал).

### Приложение 3

#### Сумма выплат по сертификату на материнский капитал, устанавливаемая на каждый год

Год	Сумма по сертификату, руб.	Источник	Примечание
2007	250000	п. 1 ст. 6 256-ФЗ от 29.12.2006 г.	базовый размер
2008	276250	п. 1 ст. 11 198-ФЗ от 24.07.2007 г.	+10,5% — инфляция за 2007 г. 11,9%
2009	312162	п. 1 ст. 11 204-ФЗ от 24.11.2008 г.	+13% — инфляция за 2008 г. 13,3%
2010	343379	п. 1 ст. 10 308-ФЗ от 02.12.2009 г.	+10% — инфляция за 2009 г. 8,8%
2011	365698	п. 1 ст. 10 357-ФЗ от 13.12.2010 г.	+6,5% — инфляция за 2010 г. 8,8%
2012	387640	п. 1 ст. 10 371-ФЗ от 30.11.2011 г.	+6% — инфляция за 2011 г. 6,1%
2013	408961	п. 1 ст. 10 216-ФЗ от 03.12.2012 г.	+5,5% — инфляция за 2012 г. 6,6%
2014	429409	п. 1 ст. 9 349-ФЗ от 02.12.2013 г.	+5% — инфляция за 2013 г. 6,5%
2015, 2016, 2017	<b>453026</b>	п. 1 ст. 8 закона о федеральном бюджете на 2015, 2016 и 2017 годы	+5,5% на 2015 г. — инфляция за 2014 г. 11,4% +0% на 2016 г. — инфляция за 2015 г. 12,9% +0% на 2017 г. — инфляция за 2016 г. 5,4%
2018- 2019	453026	—	+0% — инфляция за 2017 г. 2,5%

### Приложение 4

#### Анкета для клиентов УПФР Орджоникидзевского района г. Екатеринбург

#### Уважаемые респонденты!

*Просим Вас принять участие в исследовании, целью которого  
является изучение деятельности Пенсионного фонда по реализации*



*материнского капитала и распространении необходимой информации о нем семьям, имеющим детей, на примере УПФР Орджоникидзевского района г. Екатеринбург.*

*Внимательно прочитайте каждый вопрос и поставьте галочку, или другой удобный для Вас знак, напротив того ответа, который выражает Вашу позицию, или впишите ответ в пустую строку.*

*Ваше мнение очень важно для нас и поможет сделать работу УПФР Орджоникидзевского района г. Екатеринбург более эффективной.*

**Укажите Ваш возраст**

- А) от 18 до 23
- Б) от 24 до 29
- В) от 30 и старше

Укажите Ваш пол

- А) М
- Б) Ж

**Семейное положение**

- А) Холост / не замужем
- Б) Вдовец / вдова
- В) Женат / Замужем
- Г) В разводе

**1. Сколько у Вас детей?**

- А) Двое детей
- Б) Более двух детей

**2. Как вы относитесь к многодетным семьям?**

- А) Положительно, хотелось бы иметь большую семью
- Б) Отрицательно, для этого нужен стабильный доход

**3. Как Вы оцениваете свое материальное положение?**

- А) Стабильное, денежных средств хватает на обеспечение семьи
- Б) Недостаточное для содержания более двух детей

**4. Оказывают ли Ваши родители помощь Вашей семье?**

- А) Да
- Б) Нет

**5. По Вашему мнению, должна ли женщина работать после рождения ребенка?**

- А) Да, безусловно
- Б) Нет, это мешает полноценному воспитанию
- В) Только в свободное время
- Г) По желанию женщины

**6. Согласны ли Вы с тем, что рождение ребенка - дело каждой семьи в отдельности, и необходимость оплачивать кому-то желание иметь много детей не имеет права на существование?**

- А) Да, это семейное решение
- Б) Нет, государство должно оказывать помощь

**7. Проблемы какого характера наиболее актуальны для Вашей семьи?**

**(можно выбрать несколько вариантов, не более трех)**

- А) Материальные
- Б) Жилищные
- В) Здоровье детей
- Г) Супружеские отношения

**Далее просим Вас ответить на вопросы, касающиеся программы Материнского капитала**

**8. Как Вы считаете, необходимо ли применение государственных мер по повышению рождаемости?**

- А) Да, обязательно
- Б) Возможно, но без особой необходимости
- В) Нет

**9. В чем, по-вашему, должны быть выражены подобные меры?**

- А) Через материальное стимулирование
- Б) Больше льгот, субсидий семьям, имеющим детей
- В) Оказывать помощь в решении жилищного вопроса
- Г) Повышать престиж семей, имеющих много детей
- Д) Другое

**10. Может ли материальная поддержка государства повлиять на Ваше желание иметь больше детей?**

- А) Да, конечно
- Б) Нет

**11. Имеете ли Вы представление о программе материнского капитала?**

- А) Да, уже воспользовалась материнским капиталом
- Б) Нет, не слышал(-а) о такой

**12. Необходимо ли Вам больше информации о материнском капитале?**

- А) Да, для лучшего понимания этой программы
- Б) Самостоятельно найду информацию
- В) Нет, мне это не нужно

**13. Возникали ли у Вас трудности при реализации права на материнский капитал?**

- А) Да
- Б) Долго искал(-а) необходимую информацию
- В) Нет
- Г) Сертификат еще не использован

**14. Считаете ли Вы, что родители вправе самостоятельно решать, на что потратить материнский капитал, и это нужно указать в законе?**

- А) Да
- Б) Нет

**15. Считаете ли вы, что материнский капитал необходимо выдавать семьям, имеющим 1 ребенка?**

А) Да, безусловно.

Б) Нет

**Далее просим Вас ответить на вопросы, касающиеся качества обслуживания в управлении Пенсионного фонда России в Орджоникидзевском районе г. Екатеринбурга**

**16. Довольны ли Вы качеством обслуживания?**

А) Скорее доволен

Б) Скорее не доволен

**17. Устроило ли Вас время, затраченное на получение услуги?**

А) Да

Б) Нет

**18. Какие трудности возникли у Вас при обращении? (можно выбрать несколько вариантов, не более трех)**

А) Требование избыточных документов, сведений, сложность заполнения

Б) Большая очередь

В) Большие сроки получения услуги

Г) *Отсутствие необходимой информации об услуге*

Д) *Недостаточная компетентность сотрудников*

Е) *Грубость сотрудников*

Ж) *Избирательное отношение к заявителям*

З) *Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения обращения*

И) *Другое*

**19. Что имеет для Вас наибольшее значение при получении услуги? (можно выбрать несколько вариантов, не более трех)**

А) *Соблюдение сроков предоставления услуги*

Б) *Сокращение времени ожидания в очереди*

В) *Отсутствие ошибок в результате предоставления услуги*

Г) *Доступность информации о порядке предоставления услуги*



*Д) Компетентность сотрудников*

*Е) Вежливость сотрудников*

*Ж) Улучшение условий ведения приема*

*З) Получение информации о стадии рассмотрения обращения*

*И) Другое*

**Благодарим Вас за предоставленные сведения!**

***Приложение 5***

**Вопросы для проведения экспертного опроса**

1. Какое определение Вы бы дали понятию «Качество услуг»?
2. Для чего необходима оценка качества услуг в учреждениях?
3. Как вы оцениваете работу специалистов (свою работу) при обращении за получением (распоряжением) материнским (семейным) капиталом?
4. Эффективна ли система «Ваш контроль» для мониторинга качества обслуживания?
5. Есть ли у Вас предложения по улучшению качества работы сотрудников, если есть, то какие?

## Приложение 6

### Открытые данные с сайта «Ваш контроль» о качестве предоставляемой услуги «Выдача сертификата на материнский капитал»

УСЛУГА: [Выдача сертификата на материнский капитал](#) ★

КОД УСЛУГИ: 10002451885










ФРГУ:

ВЕДОМСТВО: [Государственное учреждение - Управление Пенсионного фонда Российской Федерации в Орджоникидзевском районе города Екатеринбурга Свердловской области](#)

АДРЕС(А): Свердловская область, г.Екатеринбург, ул.Машиностроителей, 19

#### Оценки (всего 327, с 18.02.2018)

☐ 0 МоЦ-Информаты 
 ☒ 3 Вашконтроль.ру 
 ☐ 0 Визиты 
 ☐ 0 МоЦ-Телефонный центр 
 ☐ 0 МоЦ-SMS-опросы 
 ☐ 0 ЕПГУ 
 ☐ 0 Ведомство-Информаты 
 ☒ 324 Ведомство-SMS-опросы 
 ☐ 0 Ведомство-Телефонный центр

Время предоставления государственной услуги		4.96
Время ожидания в очереди при получении государственной услуги		4.96
Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги		4.96
Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга		4.96
Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги		4.96
Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги в электронном виде		4
Время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления государственной услуги		2
Удобство процедур предоставления государственной услуги, включая процедуры и доступность информации при подаче заявления, записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления госуслуги		1
Качество услуги в целом (оценка получается из SMS сообщения)		4.96

#### Совокупный график

На графике совмещены данные по количеству оценок (столбики) и среднему значению оценки (линия). Для просмотра динамики в разрезе по показателям, регионам или территориальным отделениям перейдите в раздел [Рейтинги](#).

